



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/2/2021.

Iktatószám: VJ/2-132/2021.

Betekinthető

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Szecskay Ügyvédi Iroda (1055 Budapest, Kossuth tér 16-17., eljáró ügyvéd: dr. F. G.) által képviselt MindentMent Egészségügyi Szolgáltató Kft. (1054 Budapest, Báthory utca 23. földszint 1.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

I. A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa megállapítja, hogy a MindentMent Egészségügyi Szolgáltató Kft.

- 2019. október 1. napjától 2020. november 20. napjáig a „piacvezető” állítás,
- 2017. június 1. napjától 2021. február 24. napjáig „az ország legkedvezőbb árai” állítás,
- 2017. június 1. napjától 2021. február 24. napjáig az „országosan egyedülálló dupla garancia” állítás,
- 2017. december 1. napjától 2021. február 24. napjáig a környezetbarát működésre vonatkozó állítás („környezettudatos rendelő, EcoEngage jelzés”)

alkalmazásával megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltakat, ezáltal megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

A fentiekén túl az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont 2017. június 1. napjától 2022. április 27. napjáig a honlapján közzétett ügyfélvélemények szűrésével kapcsolatos gyakorlatával megvalósította az Fttv. 3. § (2) bekezdését, amivel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését.

II. Az eljáró versenytanács a fenti jogsértés miatt figyelmeztetésben részesíti az eljárás alá vont vállalkozást és kötelezi, hogy alakítson ki a versenyjogi előírásoknak való megfelelést és a jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrendet.

III. Az eljáró versenytanács arra is kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő 60 napon belül részletesen, hitelesen dokumentálva, írásban igazolja a Gazdasági Versenyhivatal felé, hogy eleget tett a versenyjogi előírásoknak való megfelelést és jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrend kialakítására vonatkozó előírásnak.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlapl használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa meghozta továbbá a következő

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács a

- „Fájdalommentes esztétikai fogászat, svájci minőségben, kedvező áron, árgaranciával” állítás,
- Google profilokkal kapcsolatos magatartás, valamint a
- „legjobb rendelő” állítás esetében

a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

A végzés ellen a közlésétől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap² használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.

I.

Az eljárás tárgya

¹ http://www.gvh.hu//data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

1. A versenyfelügyeleti eljárást megindító végzés² indokolása szerint a Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy a MindentMent Egészségügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: eljárás alá vont vállalkozás, MindentMent Kft., Társaság) 2017. június 1. napjától az általa nyújtott fogászati szolgáltatás (a továbbiakban: szolgáltatás) népszerűsítése során annak piacelsőségére, egyedülállóságára (pl. „piacvezető”, „legjobb rendelő”, „az ország legkedvezőbb árai”, „országosan egyedülálló dupla garancia”), valamint környezetbarát működésére (pl. „környezettudatos rendelő”, EcoEngage jelzés) utaló, valószínűsíthetően megalapozatlan állításokat alkalmaz. Az eljárás alá vont vállalkozás ezzel valószínűsíthetően megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt magatartást, így megsértve az Fttv. 3. § (1) bekezdésében rögzített tilalmat.
2. A rendelkezésre álló információk alapján valószínűsíthető, hogy az eljárás alá vont vállalkozás nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el, amikor a www.mindentment.hu weboldalon és a Facebook oldalán megjelenő, a szolgáltatásra nézve negatív véleményeket oly módon szűri, hogy valószínűsíthetően kizárólag a szolgáltatást pozitív színben feltüntető véleményeket jeleníti meg, mely körülményről a fogyasztókat nem tájékoztatja. Az eljárás alá vont vállalkozás e magatartásával az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsérti az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. Az eljárás alá vont vállalkozásnak a szolgáltatásnyújtásból bevétele származik, így a szolgáltatás igénybevételének ösztönzése közvetlenül az érdekében áll.
4. Az eljárás alá vont vállalkozás saját weboldalon, valamint nagyszámú követővel rendelkező Facebook oldalán, továbbá saját Youtube-csatornája útján, magas megtekintésszámmal rendelkező YouTube videókon keresztül népszerűsíti szolgáltatását.
5. A Gazdasági Versenyhivatal a versenyfelügyeleti eljárást kiterjesztette³ a MindentMent Kft. által nyújtott fogászati szolgáltatás népszerűsítése során alkalmazott „Fájdalommentes esztétikai fogászat, svájci minőségben, kedvező áron, árgaranciával” és ehhez hasonló tartalmú állítások vizsgálatára, tekintettel arra, hogy az állítások alkalmazásával az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
6. A Gazdasági Versenyhivatal a versenyfelügyeleti eljárást kiterjesztette továbbá arra, hogy a MindentMent Kft. valószínűsíthetően nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el, amikor nem létező személyek nevében hamis Google-profilokat regisztrál, melyekkel magát és szolgáltatásait pozitívrá értékelve javít a Google által adott pontértékén. Az eljárás alá vont vállalkozás e magatartásával az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsérti az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
7. Az eljárás alá vont az előzetes álláspontra 128. alszámon határidőben tett észrevételeket.

II.

² VJ/2/2021.

³ VJ/2-30/2021.

Az eljárás alá vont vállalkozás

8. A MindentMent Kft. 2002. március 26-án alakult és azóta folyamatosan jelen van a magyar fogászati piacon.⁴ A cég főtevékenysége fogorvosi járóbeteg-ellátás. A Mindentment Kft., illetve a cégcsoportba tartozó társaságok több fogászati rendelőt üzemeltetnek.⁵

<i>Vállalkozás neve</i>	<i>Üzemeltetett rendelő</i>
MindentMent Kft.	Budapest Városmajor utca 5.
MindentMent Kft.	Budapest Báthory utca 24.
MindentMent Kft.	Budapest Szondi utca 94.
MindentMent Kft.	Budapest Bartók Béla út 32.
MindentMent Kft.	Budapest Pillangó u. 12.
MindentMent Kft.	Budapest Bartók Béla u. 105-113.
Báthory 23 MDM Kft.	Budapest Báthory utca 23.
Molnár MDM Kft.	Budapest Török utca 7.
Margit MDM Kft.	Budapest Margit krt. 2.

9. A MindentMent Kft. a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: KKV törvény) alapján kisvállalkozásnak minősül.⁶ 2021. évi árbevétele kicsivel több, mint 1,3 milliárd forint, a foglalkoztatottak létszáma 50 fő⁷. A vállalkozáscsoport felépítésével, árbevételével, foglalkoztatottságával kapcsolatos további adatokat a vizsgálati jelentés tartalmazza.

III.

Az érintett szolgáltatás, a vizsgálat kereskedelmi kommunikációk

10. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett szolgáltatás az eljárás alá vont által végzett fogászati tevékenység, fogorvosi járóbeteg-ellátás.
11. A versenyfelügyeleti eljárásban érintett piac kínálati oldalán számos fogászat, fogorvosi rendelő található országszerte.^{8 9}
12. Az érintett piac keresleti oldalán azok a fogyasztók állnak, akiknek valamilyen fogászati problémájuk van, továbbá azon fogyasztók, akik esztétikai szempontból veszik igénybe a fogászati szolgáltatást.
13. A versenyfelügyeleti eljárásban az került vizsgálatra
- egyrészt, hogy a MindentMent Kft. 2017. június 1. napjától kezdődően kereskedelmi kommunikációs eszközein megtevesztő állításokat alkalmazott-e az

⁴ VJ/2-6/2021. 1.1

⁵ VJ/2-6/2021. 1.1

⁶ VJ/2-6/2021. 2.1

⁷ https://e-beszamolo.im.gov.hu/oldal/beszamolo_megjelenites

⁸ VJ/2-54/2021.

⁹ VJ/2-4/2021. B/91-8/2020. 2. melléklet

általa nyújtott fogászati szolgáltatás piacelsőségére, árára, egyedülállóságára, minőségére, valamint környezetbarát működésére vonatkozóan,

- másrészt, hogy a szakmai gondosság követelményének megfelelően járt-e el a szolgáltatására vonatkozó véleményekkel, Google-profilok használatával kapcsolatban.

14. A kereskedelmi kommunikációk összefoglaló táblázata

Kifogásolt tartalom	Megjelenés helye	Megjelenés ideje	Megjelenés száma
piacvezető ¹⁰	saját honlap Facebook Google Ads	2019. októbertől ¹¹	ld. vizsgálati jelentés 35. pont
legjobb rendelő	Facebook ¹²	2019. decembertől	4 Facebook hirdetés ¹³
az ország legkedvezőbb árai	saját honlap Youtube ¹⁴	2017. június 1-jétől ¹⁵	ld. melléklet YouTube videók
országosan egyedülálló dupla garancia	saját honlap YouTube	2017. június 1-jétől	ld. melléklet YouTube videók
Fájdalommentes esztétikai fogászat, svájci minőségben, kedvező áron, árgaranciával	saját honlap YouTube	2017. június 1-jétől	ld. melléklet YouTube videók
környezettudatos rendelő 	saját honlap	2017. december 1-jétől ¹⁶	-
kedvezőtlen fogyasztói jelzések moderálása	saját honlap	2017. június 1-jétől	-
hamis profilok használata	Google	2017. június 1-jétől	-

¹⁰ Az eljárás alá vont jelezte, hogy a [üzleti titok]

¹¹ VJ/2-4/2021. B/91-17/2020. Az eljárás alá vont a „piacvezető” kifejezést 2019. októbertől használta.

¹² Egy Youtube videóban is szerepel, hogy „[...]üzleti titok] [...]”

¹³ VJ/2-4/2021. B/91-17/2020[üzleti titok].

¹⁴ A kifogásolható YouTube videókra vonatkozó információkat a vizsgálati jelentés 4.1 melléklete tartalmazza.

¹⁵ YouTube videó közzétételének időpontja

¹⁶ [üzleti titok]

15. A Társaság a „piacvezető” állítást honlapján, Facebook hirdetésekben és a Google Ads útján használta.
16. A Társaság a megjelenési adatokkal kapcsolatban megjegyezte, hogy a vizsgált állításokat a saját honlapján, illetve Facebook és Google hirdetésekben használta. Figyelemmel arra, hogy a Társaság a Facebook és Google hirdetéseit módosította, a módosítás során az újonnan használt hirdetés és annak szövege felülírta a korábbi hirdetést, illetve annak szövegét. Ez technikailag azt eredményezte, hogy a felülírásból adódóan utólag nem visszakövethető, hogy mely hirdetések tartalmazták korábban a kifogásolt állításokat, így a megjelenési- és költségadatok nem állnak rendelkezésre.¹⁷
17. A Társaság a versenyfelügyeleti eljárással összefüggő bejelentéssel kapcsolatos eljárás megindítását megelőzően¹⁸ nem, csak azt követően egyeztetett jogi szakértővel a kereskedelmi kommunikációkkal és azok esetleges módosításával kapcsolatban.¹⁹
18. Az eljárás alá vont weboldalának látogatottsági adatait a vizsgálati jelentés 4.3. melléklete tartalmazza.²⁰
19. Az eljárás alá vont Facebook oldalán az alábbi kereskedelmi kommunikáció jelent meg.



20. A kifogásolt YouTube videók listáját a vizsgálati jelentés 4.1. melléklete tartalmazza.
21. A YouTube videók tartalma a vizsgálati jelentés 5. mellékletében kerül bemutatásra.

¹⁷ VJ/2-29/2021. 1.3

¹⁸ VJ/2-12/2021. 2.1

¹⁹ VJ/2-12/2021. 2.2

²⁰ VJ/2-4/2021. B/91-8/2020.

IV.

Az eljárás alá vont álláspontja²¹

22. A MindentMent Kft. álláspontja szerint valamennyi jelen eljárás során vizsgált állítással és kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban észszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal járt el, így különösen az állításokat megfelelő alátámasztásokkal igazolta.²²
23. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a legjobb jelző használata nem jogsértő, ugyanakkor a kereskedelmi gyakorlatán folyamatosan módosít annak biztosítása érdekében, hogy az megfeleljen a vonatkozó jogszabályoknak. Ebben a körben az említett állítások egy részét módosította vagy azok használatával felhagyott.²³²⁴
24. Az előzetes álláspontra tett észrevételében²⁵ előadta, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlatok közül számosat az eljárás kezdetén vagy akár azt megelőzően befejezett, az állításokat jogszerűen használta, valamint a jogsértés bagatell mértékű. Kiemelte, hogy a tényállást sosem vitatta, egyes esetekben a jogsértést elismerte, teljes körűen együttműködött. Fenntartja, hogy az ügyben kötelezettségvállalásnak lenne helye. Kérte, hogy az eljáró versenytanács (i) elsődlegesen fogadja el a felajánlott kötelezettségvállalását és kötelezze a társaságot annak végrehajtására; (ii) másodlagosan, a kötelezettségvállalás elutasítása esetén kérte, hogy csupán a jogsértés beismerésével érintett tényállások tekintetében kerüljön a jogsértés megállapításra azzal, hogy bírság kiszabása nem indokolt.

IV.1. A „piacvezető” állítással kapcsolatos előadások²⁶

25. A MindentMent Kft. előadta, hogy jóhiszeműen használta a kifejezést, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont cégcsoportjának árbevétele kiemelkedően a legmagasabb²⁷ azon fogászati rendelők között, amelyek célcsoportját főként magyarországi páciensek alkotják. A magasabb árbevétellel rendelkező fogászati járóbetegellátással foglalkozó néhány cég, mind fogászati turizmussal foglalkozik, ezáltal az árbevételük jelentős része külföldi páciensek fogászati ellátásából származik, így a magyar páciensek kezelésében az eljárás alá vont piacvezető.
26. Az eljárás alá vont az állítás igazolására csatolta azon gazdasági társaságok, az Opten Kft. által készített TOP 100-as listáját a 2019. évi értékesítés nettó árbevétele szerint rangsorolva, amelyek tevékenységi körei között szerepel a TEÁOR '08 8623 - Fogorvosi járóbetegellátás.
27. A listán az eljárás alá vont cégcsoportja előtt álló társaságok közül négy társaság nyugat-magyarországi székhelyű, és hirdetési politikájuk külföldi pácienseket céloz. A lista élén szereplő két budapesti székhelyű társaság kapcsán is az iparágban köztudott, hogy külföldi pácienseket céloznak meg. Ezek a MindentMent Kft. szerint

²¹ A jelen fejezet a vizsgálati szakban előterjesztett észrevételeket, adatszolgáltatásokat, valamint a vizsgálati jelentésre tett észrevételeket (2022. március 24-én került megküldésre a vizsgálati jelentés) is tartalmazza.

²² VJ/2-6/2021. 6.1

²³ VJ/2-35/2021. 2.1

²⁴ VJ/2-6/2021. 6.2, VJ/2-35/2021. 2.2

²⁵ 128. alszámú irat

²⁶ VJ/2-6/2021. 4.1

²⁷ VJ/2-4/2021. B/91-8/2020. 2. melléklet

nem a versenytársai, ugyanis az általuk célzott piac az eljárás alá vont által megcélzott piactól különbözik.

28. A MindentMent Kft. az állítás használatával a versenyfelügyeleti eljárást megelőző bejelentéssel kapcsolatos eljárásban benyújtott, 2020. november 20. napján kelt adatszolgáltatást megelőzően felhagyott.²⁸
29. A MindentMent Kft. a piacvezető állítást a kereskedelmi kommunikációs anyagaiból törölte²⁹ és előadása szerint ezt a jövőben sem fogja használni, valamint piacelsőséggel kapcsolatos egyéb állítást sem fog használni.
30. A vizsgálati jelentésre tett észrevételében³⁰ és az előzetes álláspontra tett észrevételében előadta, hogy ebben a körben a tényállást sosem vitatta, sőt magát a jogsértés tényét is beismeri.

IV.2. A „legjobb rendelő” állítással kapcsolatos előadások³¹

31. A MindentMent Kft. 2015-ben elnyerte Magyarország legrangosabb fogászati kiállítására a Dental World keretein belül rendezett versenyen (Hungarian Dental Awards) az első helyezést. A díjról készült képet az eljárás alá vont csatolta. A képen látható díjon is kifejezetten szerepel a „legjobb rendelő” kifejezés.
32. Az eljárás alá vont előadta, hogy az ügyfél elégedettséget mérő ún. NPS pontszáma³² 86, amely kiemelkedőnek minősül. Ez az értékelés 14 045 ügyfélértékelés eredménye, amely alapján az eljárás alá vont előadta, hogy kiemelkedő minőségű szolgáltatást nyújt. A piacon elfoglalt, fentebb bemutatott, TOP 100 listán levő helye, szerepe ezt tovább erősíti álláspontra szerint.³³
33. A Mindentment Kft. előadta, hogy [üzleti titok]³⁴
34. Az eljárás alá vont az állítás használatával a jelen eljárást megelőző bejelentéssel kapcsolatos eljárásban benyújtott, 2020. november 20. napján kelt adatszolgáltatást megelőzően felhagyott.³⁵
35. A vizsgálati jelentésre tett észrevételében³⁶ és az előzetes álláspontra tett észrevételében előadta, hogy ebben a körben a tényállást sosem vitatta, sőt magát a jogsértés tényét is beismeri.

IV.3. „Az ország legkedvezőbb árai” állítással kapcsolatos előadások³⁷

36. A MindentMent Kft. előadta, hogy kedvező árakkal dolgozik. Az általa alkalmazott árgarancia útján ezen árakat tovább csökkentti, amennyiben a páciens az eljárás alá vont árlistájában szereplő árakhoz képest kedvezőbb árat talál bármilyen más

²⁸ VJ/2-12/2021. 1.1

²⁹ VJ/2-4/2021. B/91-12/2020.

³⁰ 110. alszámú irat

³¹ VJ/2-6/2021. 4.2

³² <https://customergauge.com/net-promoter-score-nps/>

³³ VJ/2-4/2021. B/91-8/2020.

³⁴ VJ/2-4/2021. B/91-8/2020.

³⁵ VJ/2-12/2021. 1.1

³⁶ 110. alszámú irat

³⁷ VJ/2-6/2021. 4.3

szolgáltatónál.³⁸ Ebben az esetben az eljárás alá vont a szolgáltatást a páciens által más szolgáltatótól kapott alacsonyabb áron nyújtja.

37. Az Árgarancia szolgáltatásról a MindentMent Kft. az alábbi tájékoztatást nyújtja honlapján:

"Mit jelent az Árgarancia a gyakorlatban?"

Azt jelenti, hogy kivételesen kedvező áron kapja meg a kezeléseket! Ha az árlistánkban szereplő kezelésekre jobb árat kapna bármelyik privát fogorvosi rendelőnél, akkor Önnek azon az áron végezzük el a kezelést. Természetesen így magunkra vállaljuk a különbözet költségét, amit nem kell kifizetnie. Ha szeretné igénybe venni árgarancia szolgáltatásunkat, a kezelést megelőzően vegye fel a kapcsolatot központi ügyfélszolgálatunkkal."

38. A MindentMent Kft. a fentiekkel kívánta igazolni, hogy valóban elérhetővé teszi a páciens számára azt az árat, mely az ország bármely más pontján elérhető lenne az adott páciens döntése alapján.
39. Megjegyezte, hogy az „ország legkedvezőbb árai” állítást ebben a formában már nem használja 2021. február 24. óta,³⁹ kommunikációs anyagaiban a fentiekre "Árgarancia"-ként,⁴⁰ árait pedig „kedvező”-ként utal.⁴¹ A tényállást e körben az eljárás alá vont nem vitatta.
40. A Mindentment Kft. 2017. június 1. napja óta 26 fogyasztó esetében érvényesítette az árgaranciát.⁴²
41. A vizsgálati jelentésre tett észrevételében⁴³ előadta, hogy téves az a vizsgálói értékelés, ami szerint az árgarancia tényleges érvényesítése azt támasztaná alá, hogy az alkalmazott árak nem a legkedvezőbbek, mivel a piacon van olcsóbb fogászat. Álláspontja szerint az árgarancia révén a fogyasztók éppenséggel ezen még kedvezményesebb áron kapták meg az adott szolgáltatást. Az árgarancia révén az eljárás alá vont a dinamikus árversenyre reagálva, a fogyasztók által észlelt kedvezőbb árakat tudja érvényesíteni. Álláspontja szerint „legkedvezőbb árak kijelentés csakis árgarancia mellett lehet jogszerű, hiszen elvi síkon bármely pillanatban bármely versenytársa képes lenne akár időlegesen egy kedvezőbb árat nyújtani, az árgarancia miatt pedig a fogyasztó pontosan az ezen kedvezményesebb áron részesülhet a Társaság ekvivalens szolgáltatásában.”
42. Az előzetes álláspontra tett észrevételében fenntartotta, hogy az "árgarancia" szolgáltatásával valóban elérhetővé teszi a páciens számára azt az árat, mely az ország bármely más pontján elérhető lenne az adott páciens döntése alapján.
43. Kiemelte, hogy a piac dinamikáját nem képes folyamatosan lekövetni, épp emiatt találta ki az árgaranciát, hiszen így a fogyasztók által észlelt, esetlegesen időben

³⁸A Társaság jelezte, hogy pontosítja nyilatkozatát, mivel a kérdéses tájékoztatás a honlapon szerepel megfelelően ("Ha az árlistánkban szereplő kezelésekre jobb árat kapna bármelyik privát fogorvosi rendelőnél"...). VJ/2-39/2021. 4.1

³⁹ VJ/2-29/2021.

⁴⁰ VJ/2-6/2021. 4.4

⁴¹ VJ/2-12/2021. 1.1

⁴² VJ/2-39/2021. 3.1 és 2. számú melléklet

⁴³ 110. alszámú irat

limitált, kedvező árat átveszi, a fogyasztók irányába érvényesíti. Álláspontja szerint a legkedvezőbb árak kijelentés csakis árgarancia mellett lehet jogszerű, hiszen elvi síkon bármely pillanatban bármely versenytársa képes lenne akár időlegesen egy kedvezőbb árat nyújtani. Álláspontja szerint az előzetes álláspont értékelése e körben arra vezet, hogy a vállalkozások valójában sohasem tudják igazolni a legkedvezőbb árra utaló állítást. Előadása szerint az eljáró versenytanács ennek kapcsán azt várna el az adott vállalkozástól, hogy mindegyik versenytársának árait folyamatosan figyelje, és bármilyen alacsonyabb ár megjelenése esetén azzal összhangban korrigálja saját árait, ami a gyakorlatban kivitelezhetetlen.

IV.4. Az „országosan egyedülálló dupla garancia” állítással kapcsolatos előadások⁴⁴

44. A dupla garancia jelentése, hogy a fogyasztó részére nyújtott, a honlapon ismertetett feltételek szerinti minőségi garancián túl a 59. pontban említett Árgaranciát is nyújtja. A MindentMent Kft. a fenti állítást 2021. február 24. óta nem használja.⁴⁵ Az állítást „rendkívüli dupla garancia”⁴⁶ módosított formában használja, kommunikációs anyagai ebben a körben is módosításra kerültek.⁴⁷
45. A vizsgálati jelentésre tett észrevételében⁴⁸ előadta, hogy a vizsgálati jelentés vonatkozó megállapításaiból kifolyólag a Társaság 2022. április 4. napja óta nem használja a "rendkívüli" fordulatot sem. Kiemelte, hogy az "egyedülálló" és a "rendkívüli" szavak nem szinonimák, azok eltérő jelentéssel bírnak.
46. A vizsgálati jelentésre tett észrevételében előadta, hogy csak a vizsgálati jelentésből értesült arról, hogy a vizsgáló álláspontja szerint az állítás nem került alátámasztásra, hiszen a számos adatszolgáltatás egyikében sem hívta fel a Társaságot további adatok vagy bizonyítékok szolgáltatására ebben a körben. Beadványában saját felmérést csatolt, ami álláspontja szerint igazolja, hogy a 10 legnagyobb árbevételeű fogászat nem biztosít a Társaság által hivatkozott dupla garanciát a pácienseik számára. A fentiek alapján álláspontja szerint mind az "egyedülálló", mind a "rendkívüli" fordulatok megalapozottak, ettől függetlenül a Társaság már egyik kifejezést sem használja.
47. Az előzetes álláspontra tett észrevételében előadta továbbá, hogy – mivel csak a vizsgálati jelentésből értesült arról, hogy a vizsgáló álláspontja szerint az állítás nem került alátámasztásra - csupán nagyon rövid határidő állt rendelkezésre az állítást megalapozó körülmények bemutatására, azonban minden ésszerű erőfeszítést megtett ennek érdekében. Előadta, hogy az általa alkalmazott kommunikáció egy állapotot tükröz, a 2022 áprilisában alkalmazott állítás 2022 áprilisában való helytállóságának igazolására alkalmas a 2022 áprilisában végzett felmérés.

IV.5. A „környezettudatos rendelő” állítással kapcsolatos előadások⁴⁹

48. A környezettudatosság az EcoEngage jelzéssel függ össze, miszerint a rendelőben olyan fertőtlenítő szereket és eljárési technikákat alkalmaznak, melyek nem terhelik a

⁴⁴ VJ/2-6/2021. 4.5

⁴⁵ VJ/2-29/2021.

⁴⁶ VJ/2-12/2021. 1.1

⁴⁷ Az állítást a VJ/2-1/2021. számú adatszolgáltatás kézhezvételét (2021. február 1.) követő 1 héten belül "rendkívüli dupla garanciára" módosította.

⁴⁸ 110. alszámú irat

⁴⁹ VJ/2-6/2021. 4.6

környezetet. Az EcoEngage jelzéssel összefüggő intézkedéseken túl a MindentMent Kft. előadta, hogy a környezet védelme érdekében további intézkedéseket is bevezetett, így különösen,

- nem nyomtatja ki a számlák másodpéldányát, ezeket elektronikusan hitelesítve tárolja,
- a nyomtatáshoz újrahasznosított papírt alkalmaz, illetve
- környezetbarát fertőtlenítőszeret használ. Ezek révén álláspontja szerint⁵⁰ a környezettudatos jelző alkalmazhatóságát alappal feltételezhető KKV-ként.

49. Az eljárás alá vont az állítást 2021. február 24. óta nem használja és azt csak honlapján jelentette meg.⁵¹

50. A vizsgálati jelentésre tett észrevételében előadta, hogy a GVH zöld marketinggel kapcsolatos útmutatója is csak 2020-ban került kiadásra, azaz ha nem is felelt volna meg az abban írtaknak, ez az útmutató kiadását megelőző időszak vonatkozásában nem felróható számára. Előadta, hogy ezen állításai pusztán azt jelentették, hogy a Társaság a minőségi fogászati szolgáltatás mellett a környezetvédelemre is figyelemmel van, amelyet álláspontja szerint megfelelően igazolt.

51. A fentiekben túl az előzetes álláspontra tett észrevételében előadta, hogy amennyiben a Társaság csak bizonyos szegmensekben tesz aktívan a környezetvédelemért, vagy csak bizonyos területen vezet tudatosan környezetbarát magatartást, az nem teszi a Társaságot nem „környezettudatosná”. Álláspontja szerint a vállalkozások nem bírálhatók azért, mert a környezettudatos erőfeszítéseik nem elegendők az egyébként objektív mércével nem rendelkező környezettudatosság kifejezés használatához.

IV.6. Az „EcoEngage jelzés” alátámasztására vonatkozó bizonyítékok, eljárás alá vonti előadások⁵²

52. Az eljárás alá vont előadta, hogy az [üzleti titok] szerződés (a továbbiakban: szerződés) alapján jogosult.

53. A szerződés 8. pontja alapján az EcoEngage jelzés használatának feltételei az alábbiak:

[üzleti titok]⁵³

54. A MindentMent Kft. nyilatkozata szerint mivel a szerződést teljesíti, így mind az EcoEngage jelzés mind ennek kapcsán a "környezettudatos rendelő" állítás használata alátámasztott.

55. A MindentMent Kft. a jelzést 2021. február 24. óta nem használja.⁵⁴

56. A vizsgálati jelentésre tett észrevételében előadta, hogy az EcoEngage jelzés használata azt jelenti, hogy a Társaság teljesíti a jelzés használatának feltételeit. Álláspontja szerint a vizsgálati jelentés kiterjesztő értelmezése nem megalapozott.

⁵⁰ 110. irat

⁵¹ VJ/2-29/2021.

⁵² VJ/2-6/2021. 4.7

⁵³ [üzleti titok]

⁵⁴ VJ/2-29/2021.

57. Az előzetes álláspontra tett észrevételében előadta, hogy nem ért egyet azzal az előzetes álláspontban megfogalmazott elvárással, hogy egy kereskedelmi kommunikáció során a fogyasztókat egy szerződés teljes feltételrendszeréről tájékoztatni kell. Álláspontja szerint ez nem kivitelezhető anélkül, hogy az ilyen mélységű tájékoztatások ne temetnék el a kommunikáció által közvetíteni kívánt üzenetet.

IV.7. A „Fájdalommentes esztétikai fogászat, svájci minőségben, kedvező áron, árgaranciával” állítással kapcsolatos előadások⁵⁵

58. A "fájdalommentes" kifejezéssel kapcsolatban előadta, hogy a Társaság kezeléseiben valóban nem járnak fájdalommal. A rendelőkben az érzéstelenítés akként történik, hogy felső fogaknál infiltrációs, alsó fogaknál nervus alveolaris inferior idegtörzs érzéstelenítésére kerül sor vagy infiltrációs érzéstelenítésre. Az érzéstelenítéshez a rendelőkben Ultracain forte, Septanest, Ubistasin gyógyszerek kerülnek alkalmazásra. A fenti eljárások és gyógyszerek együttesen azt eredményezik, hogy a kezelések a páciensek részére nem járnak fájdalommal.⁵⁶

59. A "svájci minőség" alatt a Társaság a szolgáltatásainak pontos, kiváló minőségét érti. A "svájci" szó a magyar köznyelvben széleskörűen elterjedt, minőségi jelzőként is használt a pontosság, minőség és precizitás kifejezésére. A fentiekben túl a Társaság használ Svájcban származó fogászati anyagokat és eszközöket.⁵⁷ A Társaság a gyakorlatát ebben a körben is önkéntesen módosította és a "svájci minőségben" állítást 2021. szeptember 16. napja óta nem használja.⁵⁸

60. A Társaság megküldte az általa használt Svájcban származó anyagok és eszközök listáját.⁵⁹

61. A Társaság által használt anyagok és eszközök mennyisége az igényelt kezelések függvényében alakul. Egyes kezelések iránti magasabb kereslet esetén többet rendel az ahhoz szükséges anyagokból, viszont ez az esetleges arányokban jelentős ingadozásokat eredményezhet. Ezen okból nem tudja megválaszolni, hogy az általa használt eszközök és anyagok hány százaléka származik Svájcban.⁶⁰

62. A "kedvező áron, árgaranciával" fordulattal kapcsolatban előadta⁶¹, hogy a Társaság kedvező árakkal dolgozik és árgaranciát alkalmaz. A Társaság által alkalmazott árgarancia útján ugyanakkor a Társaság a kedvező árakat tovább csökkenti, amennyiben a páciens a Társaság árlistájában szereplő árakhoz képest kedvezőbb árat talál bármilyen más szolgáltatónál. Ebben az esetben a Társaság a szolgáltatást a páciens által más szolgáltatótól kapott alacsonyabb áron nyújtja.

IV.8. A fogyasztói vélemények szűrésével kapcsolatos előadások

⁵⁵ VJ/2-35/2021.

⁵⁶ VJ/2-35/2021. 1.1

⁵⁷ VJ/2-35/2021. 1.2

⁵⁸ 110. irat, 34. pont

⁵⁹ VJ/2-46/2021. 1.1

⁶⁰ VJ/2-46/2021. 2.1

⁶¹ 110. irat

63. A Társaság előadta, hogy a legtöbb online felületen nincs lehetősége az oldalak tulajdonosának arra, hogy önállóan töröljön vevői véleményeket.⁶²
64. A MindentMent Kft. Facebook oldalán nincs bekapcsolva a vevői vélemény írására vonatkozó lehetőség (funkció), így a MindentMent Kft. Facebook oldalán nincsenek vevői vélemények. A Google felületeken vélemény írására van lehetőség, mely véleményekhez a MindentMent Kft.-nek nincsen hozzáférése, azokat csak a vélemény szerzője törölheti.⁶³
65. Az eljárás alá vont honlapján azok a vélemények találhatóak, amelyeket a páciensek a honlapon keresztül vagy e-mailben írtak, tehát ezek nem automatikusan jelennek meg a honlapon. Később⁶⁴ az eljárás alá vont akként módosította előadását, hogy a páciensek kétféle módon írhatnak véleményt a szolgáltatásáról: (i) a honlapon keresztül, illetve (ii) a kezelés után papír alapon. Előadta, hogy a honlapon szereplő vélemények írására külön nem ösztönzi a pácienseket, a kezelés után személyesen ugyanakkor a kezelést végző orvos adott esetben megkéri a páciens, hogy amennyiben van rá lehetősége, írjon véleményt említett módon
66. A MindentMent Kft. ezen véleményeket teszi közzé honlapján mely vélemények között megtalálhatóak olyanok is, melyek álláspontja szerint valamilyen kifogást vagy kritikát fogalmaznak meg.⁶⁵
67. Az eljárás alá vont a weboldalának véleményekre vonatkozó aloldalának címét pontosította „Pozitív vélemények a MindentMent rendelőről” szövegre a VJ/2-1/2021 számú adatszolgáltatás kézhezvételét követő egy héten belül^{66 67 68}. A vizsgálati jelentésre tett észrevételében előadta, hogy álláspontja szerint a fenti cím (azaz, hogy „Pozitív vélemények a MindentMent rendelőről”) egyáltalán nem közvetíti azt az üzenetet, hogy a rendelővel kapcsolatban kizárólag pozitív vélemények születtek volna, a cím pusztán arra utal, hogy az adott oldalon a Társaság közzétesz pozitív véleményeket. Nem tett olyan állítást, ami pl. százalékosan kifejezett megelégedettségre ("100% fogyasztói elégedettség" stb.) vagy a pozitív vélemények kizárólagosságára ("Pácienseink nem tévedhetnek" stb.) utalt volna. A "pozitív vélemények" állításból egyáltalán nem következik, hogy az az összes véleményt jelentené, sőt épp azt jelenti, hogy azok szűrt vélemények és az összes véleményből a pozitív véleményeket jelölik.
68. Ezt követően, a vizsgálati jelentésre tett észrevételének 3. sz. mellékletében csatolt az eljárás alá vont képernyőmentést a 2022. április 27-én újonnan létrehozott aloldalról⁶⁹, amely a fogyasztói véleményekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazza. Az aloldal a vélemények megadásának módját ismerteti, majd azt tartalmazza, hogy „A honlapunkon megjelenített valamennyi vélemény valós személyektől származik, akik

⁶² VJ/2-6/2021. 5.1

⁶³ VJ/2-6/2021. 5.1

⁶⁴ 102. alszámú irat

⁶⁵ Az eljárás alá vont a véleményekkel kapcsolatban csatolt mellékletében példákat mutatott be. VJ/2-6/2021. 4. számú melléklet

⁶⁶ VJ/2-12/2021. 1.1

⁶⁷ VJ/2-6/2021. 5.2 A VJ/2-1/2021 számú adatszolgáltatás kézhezvételét (2021. február 1.) követően eltelt egy héten belül

⁶⁸ VJ/2-29/2021. 3.2

⁶⁹ <https://www.mindentment.hu/fogaszat/fogyasztoi-velemenek-megjelenitese>

ténylegesen igénybe vették rendelőink valamely szolgáltatását. A honlapon látható véleményeket a páciensek önkéntesen, ellenszolgáltatás nélkül bocsátották rendelkezésünkre.

Honlapunkon egyes pozitív tartalmú fogyasztói véleményeket teszünk közzé, ugyanakkor a honlap nem tartalmazza valamennyi fogyasztó véleményét, melyek között vannak, amik kevésbé kedvező tapasztalatokról is beszámolnak.”

69. A Társaság nem rendelkezik kommentmoderálási szabályzattal és korábban nem közölt információt a vélemények megjelenítésének előző pontban ismertetett módjáról.⁷⁰

IV.9. Google profilokkal kapcsolatos nyilatkozat

70. A Google profilokkal kapcsolatban a Társaság megjegyezte, hogy nem hozott létre hamis Google profilekat. A Google felületén megjelenített véleményekre a Társaságnak nincs és nem is lehet semmilyen befolyása. Azok valóságtartalmát a Társaság ellenőrizni nem tudja, mivel a Google ilyen lehetőséget nem biztosít, a Társaság nincs befolyással a Google vélemények moderálására. Feltéve (de nem megengedve), hogy a Társaságra leadott Google vélemények valótlanok, a Társaság akkor sem tudná azokat moderálni vagy eltávolítani, legyenek azok akár pozitív, akár negatív tartalmúak. A Társaság megjegyezte, hogy Google értékelést bárki – azaz nem ügyfél is – tud hagyni, azt a Társaság nem tudja megakadályozni.⁷¹
71. A Társaság nem kérte vélemény eltávolítását a 2017. június 1. napjától kezdődő időszakban.⁷²

IV.10. A vizsgálati jelentésre tett egyéb észrevételek

72. Az eljárás alá vont észrevételeket fejtett ki továbbá a bírsággal kapcsolatban, végezetül kérte, hogy az eljáró versenytanács
- (i) elsődlegesen szíveskedjen elfogadni a kötelezettségvállalást és kötelezze a Társaságot annak végrehajtására;
 - (ii) másodlagosan, a kötelezettségvállalás elutasítása esetén kéri, hogy csupán a jogsértés beismerésével érintett tényállások tekintetében szíveskedjen megállapítani a jogsértés tényét azzal, hogy bírság kiszabása nem indokolt.

V.

Harmadik felek előadásai

V.1 A Google Kft. nyilatkozata⁷³

73. A Google Térkép felhasználók által készített tartalmakra vonatkozó, nyilvánosan elérhető irányelve (a továbbiakban: Irányelv) alapján bárki, aki Google-fiókba bejelentkezett, az hozzáadhat Google értékelést az adott, általa értékelni kívánt vállalkozáshoz, viszont az mindig valós élményeken és információkon kell, hogy

⁷⁰ VJ/2-29/2021. 3.1

⁷¹ VJ/2-35/2021. 2.3

⁷² VJ/2-50/2021. 2.1

⁷³ VJ/2-45/2021.

alapuljon. Ha az értékelést manipulálás céljából teszik közzé, az az Irányelv megsértését jelenti és a Google Ireland Limited jogosult az Irányelvben foglaltakat érvényesíteni, és ennek megfelelően az ilyen értékelést eltávolítani.

74. Azon vállalkozás, amely a Google által jóváhagyott, Google Cégem fiókkal regisztrált, az jogosult választ adni a Google felületén lévő véleményekre, amely válaszok nyilvánosan is megjelenítésre kerülnek. A vállalkozások egyébként nem jogosultak a Google felületén lévő vélemények befolyásolására és nem is ösztönözhetik ellenérték felajánlásával a felhasználókat véleményadásra.
75. A vállalkozások a róluk szóló véleményeket közvetlenül nem moderálhatják. A vállalkozások, amelyek a Google Cégem szolgáltatásra regisztráltak, kérhetik adott vélemény eltávolítását a vállalkozás profiljáról a Vélemény eltávolításának kérelmezése oldalon keresztül.⁷⁴ A Google Ireland Limited a véleményt akkor távolítja el, ha az sérti az Irányelvet vagy jogszabályt sért.
76. Az eltávolítást csak azon vállalkozások kérhetik, amelyek külön regisztráltak erre a szolgáltatásra.
77. Általánosságban megállapítható, hogy a vállalkozások nem férnek hozzá semmilyen Google felülethez. A vállalkozások válaszolhatnak véleményekre, és joguk van a vélemények eltávolítását kérni a Google Cégem eszközön keresztül, illetve (hasonlóan más Google felhasználókhöz) egyes véleményeket meg is jelölhetnek.
78. A vállalkozások nem rendelkeznek külön olyan Google eszközzel, amellyel a vélemények valóságtartalmát tudják ellenőrizni.

V.2. A Google Ireland Limited nyilatkozata⁷⁵

79. A vállalkozásoknak nincs közvetlen hozzáférésük a Google platformokhoz. A vállalkozások arra vannak felhatalmazva és arra képesek, hogy a megjelenő értékelésekre válaszoljanak, illetve a Google Cégem szolgáltatáson keresztül kérhetik a Google-től, hogy a Google távolítsa el egyes értékeléseket. Ahogyan más Google felhasználók, a cégek azt is megtehetik, hogy jelentik az egyes értékeléseket. A vállalkozásoknak nincs arra rendszeresített Google-eszköz a kezükben, amellyel az értékelések valóságtartalmát ellenőrizni tudnák. Hamis fiókok létrehozatala és hamis értékelések publikálása a Google Cégem szolgáltatás szerződési feltételeivel és a vonatkozó Google irányelvekkel ellentétes.⁷⁶
80. A Google megvizsgálta a Gazdasági Versenyhivatal által a részére megküldött profilokat, azokhoz tartozó linkeket és azok valódiságát.
81. A Google vizsgálata megállapította, hogy a felsorolt 30 profilból 18 hamisnak/visszaélésszerűnek tűnik.
82. A Google a hivatkozott profilok megvizsgálását követően intézkedett arról, hogy a 18 hamis profilt letiltsák és megfosszák a fiókokat a Google Térképen keresztüli értékelési lehetőségétől és töröljék a vonatkozó értékeléseket.⁷⁷ Az érintett profilokat a vizsgálati jelentés tartalmazza.

⁷⁴ <https://support.google.com/business/answer/4596773?co=GENIE.Platform%3DAndroid&hl=hu>

⁷⁵ VJ/2-64/2021.

⁷⁶ VJ/2-64/2021. 9. pont

⁷⁷ VJ/2-64/2021.

83. A Google-fiókba bejelentkezett felhasználók Google Térkép alapú beküldési folyamatot használnak a Google-értékelések megadására. Ezek az értékelések a Google szolgáltatásaiban az egész weben megjelennek, beleértve a Google Térkép szolgáltatást és a Google Kereső szolgáltatását is.⁷⁸ Google értékelést bárki tehet.
84. Az értékeléseknek a Google által meghatározott elveknek meg kell felelniük, beleértve, hogy „az értékeléseknek valós tapasztalatokon és információkon kell alapulniuk”.⁷⁹
85. A vállalkozások ugyan kérhetik a felhasználók véleményét, kérhetik, hogy értékeljék a vállalkozások által nyújtott szolgáltatásokat, azonban a vállalkozásoknak semmilyen más ráhatásuk nincs a Google felületen lévő, a vállalkozásra adott vélemények kialakítására és nem is ígérhetnek, valamint nem is adhatnak ösztönzőket a véleményekért cserébe.⁸⁰
86. Az, hogy egy értékelés sérti-e a Google által meghatározott irányelveket, illetve, hogy maga az értékelés eltávolítható-e, annak megállapítása a Google diszkrecionális jogköre.
87. A Google Cégem szolgáltatásait használó vállalkozás kérheti a Google-t, hogy vizsgálja felül a róla megjelenő véleményeket.⁸¹ A vállalkozások nem moderálhatják a rájuk vonatkozó véleményeket. A Google a vonatkozó szerződési feltételek és irányelvek tartalma alapján vizsgálhatja felül a véleményeket, valamint a vállalkozásoknak arra van lehetőségük, hogy nyilvánosan válaszoljanak a róluk szóló értékelésre.⁸²
88. A regisztrációkor és azt követően sem áll módjában a Google-nek ellenőrizni a regisztráló felhasználót, sem azt, hogy a felhasználó ténylegesen meglátogatta-e azokat a vállalkozásokat, amelyeket értékelt. A Google azonban különös figyelmet fordít az automatikus ellenőrzésekre és a manuális felülvizsgálatokra, hogy védelmet biztosítson a csalárd, visszaélészerű vagy nem megfelelő értékelésekkel szemben. A Google például automatikusan feldolgozza az értékeléseket, hogy kiszűrje a nem megfelelő tartalmakat, például a hamis értékeléseket vagy a spameket, és a Google operátorai felülvizsgálják a megjelölt tartalmakat, és eltávolítják a Google irányelveit sértő értékeléseket.⁸³

⁷⁸ VJ/2-64/2021. 5. pont

⁷⁹ VJ/2-64/2021. 5. pont A Google által támasztott elvárások részletei magyar nyelven az alábbi linken érhető el: <https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7422880?hl=hu>, valamint a Google blogjában (Contributed content 101 blog post) is érhetőek el leírások angol nyelven: <https://blog.google/products/maps/google-maps-101-how-contributed-content-makes-maps-helpful/>

⁸⁰ VJ/2-64/2021. 6. pont

⁸¹ VJ/2-64/2021. 6. pont. A Google értékelések működése az alábbi linken érhető el magyar nyelven: <https://support.google.com/business/answer/3474122?hl=hu>.

Az értékelésekre nyilvánosan adható válaszadási mechanizmusról az alábbi linken találhatóak magyar nyelven információk: <https://support.google.com/business/answer/3474050?hl=hu>.

Az értékelés eltávolításának mechanizmusa az alábbi, magyar nyelvű linken olvasható: <https://support.google.com/business/answer/4596773>

⁸² VJ/2-64/2021. 7. pont

⁸³ VJ/2-66/2021. 3. pont Az alábbi blogposzton további részletek ismerhetők meg a hamis és visszaélészerű értékelések kezelésével kapcsolatban: <https://blog.google/products/maps/google-maps-101-how-we-tackle-fake-and-fraudulent-contributed-content/>.

89. Az eljárás alá vont vállalkozás két Google Cégem profilt hozott létre és használ (saját maga vagy ügynökségi segítség igénybevételével): MindentMent Fogorvosi Rendelő, MindentMent Fogászati Klinika.

V.3. PPC Média Online Marketing Kft. 84 és PPC Hero Bt. nyilatkozatai⁸⁵

90. A PPC Média Online Marketing Kft.-nek (továbbiakban: PPC Kft.) a Google és Facebook hirdetések kezeléséhez kapcsolódó időszakos munkavégzés és tanácsadás volt a feladata. Alapvető célja a Társaságnak az volt, hogyha valaki rákeres a számára releváns kifejezésekre, akkor a Google találati listán megjelenjen a weboldala és eljussanak a felhasználók a weboldalára. A képes Facebook hirdetések csak minimálisan kezelte a PPC Kft., mivel azt más ügynökség intézte.

91. A Google Cégem profilt a Társaság maga kezelte. Ezen a felületen lehet válaszolni a cég Google értékeléseire, illetve itt lehet gyanús, illetve spam értékelést ellenőrzésre beküldeni felülvizsgálatra.

92. Az általa használt IP címeket nem tudta megadni a vizsgált időszakra vonatkozóan.

93. A PPC Média Online Marketing Kft. előadta⁸⁶ továbbá, hogy nem adott értékelést a Mindentment fogorvosi rendelő Google Cégem, vagy egyéb más profiljára.

VI.

A felajánlott kötelezettségvállalás

94. A MindentMent Kft. a versenyfelügyeleti eljárásban a Tpv. 75. § szerinti kötelezettségvállalásra irányuló nyilatkozatot terjesztett elő VJ/2-6/2021. számon, amelyet később a 20., valamint 24. alszámú nyilatkozataival, majd a vizsgálati jelentésre tett észrevételében kiegészített.

VI.1. A kötelezettségvállalási nyilatkozat ismertetése

A) Megfelelési törekvések és belső képzés

95. A Társaság vállalja, hogy egyeztetni fog reklámjogi szakértővel a Társaság kereskedelmi gyakorlatainak auditálása és esetleges módosítása kapcsán (pl. ügyvédi iroda, Önszabályozó Reklám Testület).

96. A Társaság kötelezettséget vállal arra, hogy az audit kapcsán készített egy, a kereskedelmi kommunikációkra vonatkozó jogszabályokkal és követelményekkel kapcsolatos tájékoztatót, iránymutatást, mely dokumentum tanulmányozása kötelező valamennyi marketinganyag kialakítását megelőzően, továbbá a Társaság ezt a tájékoztatót folyamatosan frissíti és naprakészen tartja külső jogi szakértő bevonásával.

97. A Társaság ezt a vállalást megvalósította és a tájékoztatót megküldte.⁸⁷

⁸⁴ VJ/2-82/2021.

⁸⁵ VJ/2-84/2021.

⁸⁶ 119. irat

⁸⁷ VJ/2-12/2021. 1. számú melléklet, valamint a vizsgálati jelentésre tett észrevétel melléklete, amiben a zöld állításokkal kapcsolatban is kiegészítésre került a reklámjogi útmutató.

98. A Társaság jelezte, hogy a benyújtott tájékoztatót, reklámjogi útmutatót valamennyi érintett munkatársnak megküldte, továbbá annak tartalmát a munkatársakkal a rendszeresen tartott belső megbeszélések során részletesen egyezteteti, és az esetleges kérdésekre válaszokat ad.⁸⁸
99. A Társaság kötelezettséget vállal arra, hogy időről időre képzést tart a Társaság azon munkavállalói részére, akik a marketing anyagok kialakításáért felelősek tovább biztosítva azt, hogy a kereskedelmi kommunikációk már a kezdetektől megfeleljenek a vonatkozó jogszabályoknak.

B) Online tájékoztatás

100. A Társaság vállalja, hogy a tájékoztató anyagait⁸⁹ és a jövőben létrehozandó további anyagait a Társaság honlapján egy külön aloldalon is strukturált formában közzéteszi, ezzel is elősegítve a Társaság ügyfeleinek, a honlap látogatóinak, illetve általában a fogyasztóknak a fogászati kérdésekkel kapcsolatos megfelelő tájékoztatását, edukációját.⁹⁰
101. A Társaság közösségi média megjelenéseket csatolt, melyek álláspontja szerint igazolják, hogy a Társaság évek óta rendszeresen megjelentet fogászati kezeléssel, szájhigiénéiával és hasonló kérdésekkel kapcsolatos tájékoztató anyagokat.⁹¹

C) Edukáció

102. Az eljárás alá vont jelezte, hogy működése során kiemelt hangsúlyt fektet a fogyasztók megfelelő edukációjára.
103. Az eljárás alá vont a fogyasztók edukációját dedikált honlapon keresztül, másrészt nyereményjátékon keresztül kívánja megvalósítani.
104. A Társaság rendszeresen részt vesz a Szegedi Tudományegyetem nyílt napjain és tevékenységével aktívan segíti a hallgatók megfelelő edukációját. A Társaság ingyenes tanácsadással segíti a Magyar Fogorvostanhallgatók Egyesületét annak működését, szervezését érintő kérdésekben.⁹²

D) Nyereményjáték

105. A Társaság az edukációs anyagok népszerűsítése és minél hatékonyabb ismertetése érdekében nyereményjátékot fog szervezni, ahol az edukációs anyagok alapján összeállított kérdések helyes megválaszolóit között összesen 2.000.000 Ft értékben fog elektromos fogkefét vagy egyéb a fogászathoz, szájhigiénéhez kapcsolódó nyereményt kisorsolni. Ebben a körben megjegyezte, hogy a Társaság korábban is sikerrel szervezett meg a jelen pont szerinti nyereményjátékot, mely álláspontja szerint hatékonyan hozzájárul a fogyasztók megfelelő edukációjához.⁹³

E) Társadalmi felelősségvállalás

⁸⁸ VJ/2-39/2021. 5.1

⁸⁹ VJ/2-24/2021. 1. számú melléklet

⁹⁰ VJ/2-24/2021. 6. pont

⁹¹ VJ/2-24/2021. 1. számú melléklet

⁹² VJ/2-24/2021. 5. pont

⁹³ VJ/2-24/2021. 6. pont

106. Az eljárás alá vont jelezte, hogy működése során a társadalmi felelősségvállalásra is kiemelt hangsúlyt fektet. Ezt a csatolt közösségi média megjelenésekkel kívánta igazolni.⁹⁴
107. Az eljárás alá vont
- 1 000 000 Ft értékű fogászati kezeléssel támogatta a nagycsaládos anyukákat a Nagycsaládosok Országos Egyesületével együttműködésben,
 - beteg gyerekek kórházi fogászati ellátásáért szervezett karitatív futórendezvényen vett részt,
 - 2018., 2019. és 2020. karácsonyán is támogatott rászoruló családokat,
 - folyamatosan perselyes gyűjtést szervez rendelőiben a Magyar Gyermeatmentő Alapítvány részére.
108. A fentiekén túlmenően a Társaság a Nagycsaládosok Országos Egyesületével együttműködésben az Egyesület Budapesten, illetve Pest megyében élő, körülbelül 5 000 nagycsaládja részére családonként 2 000 Ft (azaz összesen körülbelül 10 000 000 Ft) értékű kedvezményt nyújt szolgáltatásai ellenértékéből.⁹⁵
109. A Társaság a honlapján a <https://fogaszat.mindentment.hu/online-konzultacio> aloldalon díjmentes online fogorvosi konzultációt tesz lehetővé. A konzultációra online lehet jelentkezni és időpontot foglalni, a konzultáció során dentálhigiénikus szakemberek konzultálnak a páciensekkel, kikérdezik a fogápolási szokásaikról, tüneteikről, válaszolnak a kérdéseikre és tanácsokkal segítik fogászati problémáik megoldásában.⁹⁶
110. A Társaság jelezte, hogy a Szegedi Tudományegyetemmel együttműködésben rendelőit folyamatosan rendelkezésre bocsátja kihelyezett szemináriumok, külső órák megtartására, ahol az oktatók a hallgatókkal egy valódi rendelőben tudják megismertetni a fogászati kezelés gyakorlatát, illetve a fogászati kezelés során használt eszközöket, berendezéseket.⁹⁷

F) Fogyasztói kompenzáció

Kiegészített felajánlásában vállalta, hogy korábbi pácienseinek (51.661 fő, akik 2017. június 1. és 2022. április 26. között igénybe vették szolgáltatásait) biztosítani fog egy 3.000 Ft értékű utalványt.

VI. 2. Az eljárás alá vont álláspontja a kötelezettségvállalással összefüggésben

111. Az eljárás alá vont szerint a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett szólnak az alábbi körülmények:⁹⁸
- a nyilatkozat az eljárás legelején került benyújtásra, minimalizálva az eljárás költségeit és lehetővé téve az eljárás gyorsítását;
 - sem a Gazdasági Versenyhivatal, sem más hatóság a megelőző öt évben nem állapította meg, hogy a Társaság megsértette az Fttv.-nek, illetve a Gazdasági

⁹⁴ VJ/2-24/2021. 3. pont és 1. számú melléklet

⁹⁵ VJ/2-24/2021. 4. pont

⁹⁶ VJ/2-37/2021.

⁹⁷ VJ/2-24/2021. 5. pont

⁹⁸ VJ/2-6/2021. 6.4

Versenyhivatal 6/2014. számú közleményének⁹⁹ 12. pontjában jelzett más jogszabálynak a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen, jellemzően megtevéstésre alkalmas kereskedelmi gyakorlatok elleni védelmét szolgálni hivatott rendelkezését;

- a Társaság a kereskedelmi gyakorlatát önkéntesen módosította,
- a közérdek hatékony védelme a Társaság kötelezettségvállalásának elfogadásával hatékonyabban biztosítható,¹⁰⁰
- folyamatosan megtette a szükséges lépéseket a megfelelés érdekében részben még a jelen versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőzően¹⁰¹

112. A vizsgálati jelentés a kötelezettségvállalás elutasítását indítványozta, a jelentésre tett észrevételében kiemelte az eljárás alá vont, hogy nem indokolt, hogy miért fontosabb a magatartások jogi minősítése, mint a kötelezettségvállalás elfogadása, hogy a vizsgálat magatartás nem tartozik a legsúlyosabb, legkárosabb magatartások közé, az időtartam nem huzamos, korábban nem követett el jogsértést, nincs semmilyen releváns joggyakorlat, nem hogy kikristályosodott, ennek hiányában jóhiszemű jogértelmezésében nem bizonytalanodhatott el.

113. A vizsgálati jelentésre tett észrevételében részletesen kifejtette továbbá az eljárás alá vont, hogy álláspontja szerint a kötelezettségvállalása releváns, hiteles, időszerű, ellentmondás-mentes és ellenőrizhető.

VII.

Jogi háttér

114. A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.

115. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya kiterjed arra a kereskedelmi gyakorlatra, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.

116. Az Fttv. 2. § értelmében az Fttv. alkalmazásában:

- a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,

⁹⁹ Jelen eljárásban az alkalmazandó közlemény a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalásról szóló 1/2018. számú közleménye

¹⁰⁰ VJ/2-24/2021. 7. pont, VJ/2-37/2021.

¹⁰¹ 110. irat

d) kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,

e) kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,

h) ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

117. Az Fttv. 4. § (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint, ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hisztékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.
118. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (3) bekezdése értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
119. Az Fttv. 3. § (2) bekezdésének a) pontja szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye).
120. Az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontja alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru lényeges jellemzői tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
121. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
122. Az Fttv. 14. §-a kimondja, hogy a vállalkozás - az eljáró hatóság felhívására - a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a

tényállítást nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.

123. Az Fttv. 19. § c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
124. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének f) pontja értelmében megállapítja a jogsértés tényét,
l) pontja értelmében a 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetést alkalmazza arra vonatkozó kötelezettség előírása mellett, hogy az ügyfél alakítson ki a versenyjogi előírásoknak való megfelelést és a jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrendet.
125. A Tpv. 60/A. §-ának (1) bekezdés b) pontja szerint a vizsgáló, illetve az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti, ha az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény. A (3) bekezdés szerint a versenyfelügyeleti eljárást az (1) bekezdés a)-c) pontja alapján megszüntető végzést a 43/G. § szerinti bejelentést tevő bejelentővel is közölni kell.
126. A Tpv. 78. §-ának (8) bekezdése szerint a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvénynek a hatósági ellenőrzést végző szervek részéről a bírságtól való eltekintésre vonatkozó rendelkezései a versenyfelügyeleti eljárásban nem alkalmazhatók. Az említett törvény szerinti mikro-, kis- vagy középvállalkozással (a továbbiakban együtt: kis- vagy középvállalkozás) szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén az eljáró versenytanács bírság kiszabása helyett figyelmeztetést is alkalmazhat, ha a vállalkozásnak az eljárás során tanúsított magatartása alapján alaposan feltételezhető, hogy a vállalkozás jövőbeni magatartásának jogszerűsége, az újabb jogsértés elkövetésétől való tartózkodása így is biztosítható. A (9) bekezdés szerint az eljáró versenytanács nem tekinthet el a bírságtól a (8) bekezdés alapján, ha
- a) a jogsértés közbeszerzési eljárás során árak rögzítésére vagy a piac felosztására irányuló megállapodásban nyilvánul meg, vagy
 - b) a jogsértésre a személyeknek koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó személlyel szemben került sor.

VIII.

Jogi értékelés

VIII.1. Hatály

127. A fentebb ismertetett tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott tájékoztatások természetes személy fogyasztóknak szólnak és kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek.

VIII.2. Hatáskör, illetékesség

128. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
129. A gazdasági verseny érdemi érintettsége az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) és b) pontja alapján fennáll, tekintettel az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtségére, így arra, hogy a kifogásolt kereskedelmi gyakorlatok az eljárás alá vont vállalkozás saját weboldalán, valamint nagyszámú követővel rendelkező Facebook oldalán, továbbá magas megtekintésszámmal rendelkező YouTube videókon keresztül jelent meg, így a fogyasztók széles körét érte el (ld. vizsgálati jelentés 4.1. és 4.3. mellékletének adatait a YouTube videók és honlap látogatottságról, megtekintésekről, valamint az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2017. június 1. és 2022. április 26. között 51.661 fő vette igénybe a szolgáltatásait). Az eljárás alá vont vállalkozás továbbá jelentős árbevétellel rendelkezik (ld. vizsgálati jelentés III.2. pont és 3. melléklet).
130. A GVH illetékességét a Tpvt. 45. §-a állapítja meg.

VIII.3. A felelősség megállapításának jogszabályi alapja és értékelése

131. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
132. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége megállapítható, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozásnak a szolgáltatásnyújtásból bevétele származik, így a szolgáltatás igénybevételének ösztönzése közvetlenül az érdekében áll.

VIII. 4. A kötelezettségvállalás értékelése

133. Az eljárás alá vont a vizsgálói szakban jelezte már kötelezettségvállalási igényét, kötelezettségvállalási indítványát pedig – többször módosítva, pontosítva – az előzetes álláspont előtt megtette. Az eljáró versenytanács értékelése szerint azonban a jelen eljárásban nincs lehetőség ezen kötelezettségvállalás elfogadására a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a Tpvt. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalásról szóló 1/2018. számú közleményét (a továbbiakban: Közlemény) figyelembe véve.
134. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a kialakult joggyakorlat¹⁰² értelmében a Gazdasági Versenyhivatal diszkrecionális jogkörébe tartozik a kötelezettségvállalás elfogadása vagy elutasítása

¹⁰²Lásd a Fővárosi Törvényszék 2.K.31.644/2012/15. számú ítéletét (VJ/113/2009.), Fővárosi Bíróság 3.K.30.200/2011/4. számú ítéletét (VJ/51/2010.), a Fővárosi Bíróság 2.K.30.044/2008/18. számú ítéletét (VJ/73/2007.), a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 2.K.31.644/2012/15. számú ítéletét (VJ/113/2009.), a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 5.K.34.049/2014/22. számú ítéletét (VJ/2/2010.), a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 2.K.31.696/2013/5. sz. ítéletét (VJ/26/2012.).

135. A Közlemény 14. d) pontja szerint a kötelezettségvállalás elfogadása ellen szóló körülmény lehet, ha a vizsgált magatartás tanúsítását megelőzően kikristályosodott a joggyakorlat, vagy jogszabályi rendelkezés (pl. ha a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. mellékletében szerepel¹⁰³) egyértelmű eligazítást nyújtott a vállalkozások tanúsítandó magatartását illetően, és a vállalkozások ezek alapján már ismerettel rendelkezhetnek (vagy tőlük elvárhatóan rendelkezhetnek volna) a jogszerű magatartással szembeni elvárásról. A jelen eljárásban – az eljárás alá vont előadásával ellentétben – az eljáró versenytanács szerint a vizsgálat magatartások közül több esetben kikristályosodott joggyakorlat áll rendelkezésre (pl. a piacelsőségi, felsőfokú jelzős állítások¹⁰³ a jelen eljárásban).
136. Továbbá a Közlemény 11. pontja szerint a Gazdasági Versenyhivatal esetről esetre mérlegeli, hogy a speciális és generális prevenció elveit is figyelembe véve a versenyfelügyeleti eljárás kötelezettségvállalással történő lezárásával elérhető előnyökhöz képest indokoltabb-e a közérdeket ért sérelem jellege, súlya miatt a tényállás teljes körű tisztázása és adott magatartás jogi minősítése, esetlegesen a jogsértés megállapítása és bírság kiszabása. A jelen eljárásban a fogyasztói vélemények szűrésével, valamint a környezetvédelmi állításokkal kapcsolatos magatartások értékelése, és ennek révén a fogyasztók megfelelő tájékoztatása jobban szolgálja a közérdeket, mint a kötelezettségvállalás elfogadása.
137. Szintén a kötelezettségvállalás elutasítása mellett szóló körülmény, hogy a kötelezettségvállalással záruló versenyfelügyeleti eljárásban a Gazdasági Versenyhivatal nem végzi, nem végezheti el a tényállás teljes körű tisztázását és a vizsgált magatartás érdemi értékelését, mert a Tpv. 75. § szerinti vállalás teljesítését csak a jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül írhatja elő. A jelen esetben az eljárás alá vont által is elismerten jogsértést valósított meg több vizsgált magatartás során, amellyel az eljáró versenytanács is egyetért.
138. Az eljáró versenytanács hivatkozik a Közlemény 18. pontjában foglaltakra is, amely szerint önmagában annak a kötelezettségvállalási nyilatkozatban való deklarációja, hogy az eljárás alá vont felhagyott a vizsgált magatartással – jelen esetben egyes állításokat már nem használ, másokat módosított, annak ellenére, hogy azt a kötelezettségvállalás keretében tette meg avagy sem –, nem lehet elégséges eleme a vállalás elfogadásának.
139. Az eljáró versenytanács hivatkozik továbbá a Közlemény 18. pontjában található azon szempontra, amely szerint nem elfogadható az olyan vállalás, ami már korábban elhatározott és amúgy is elvégzésre kerülő intézkedésre vonatkozik (e körben az eljáró versenytanács különösen a társadalmi felelősségvállalás kapcsán tett vállalásokra utal). Kiemeli továbbá az eljáró versenytanács, hogy a vállalandó edukáció/nyereményjáték a jogsértéssel nincs összefüggésben, illetve a jogsértés forrása nem a fogyasztói tudatosság hiánya, az állítások esetleges félreérthetősége, hanem az eljárás alá vont magatartása, a nem igazolt állításai, így egyes vállalási elemek nem minősülnek sem relevánsnak sem időszerűnek.

¹⁰³ A legjobb ár kapcsán pl. lásd a VJ/12/2011., VJ/71/2009., ill. VJ/36/2007. sz. ügyekben született döntéseket, az Fttv. kommentár vonatkozó részeit, valamint az I.6.6. elvi állásfoglalást. A piacelsőséggel kapcsolatban lásd pl. a VJ/75/2008. sz. eljárást.

140. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács értékelése szerint a jelen eljárásban nincs lehetőség kötelezettségvállalás elfogadására. Mindezekre tekintettel a benyújtott/módosított kötelezettségvállalási indítvány egyes elemeinek részletes értékelésétől az eljáró versenytanács eltekint, és tekintettel arra, hogy bírságot nem szabott ki, azok megalapozottságát, kidolgozottságát esetleges bírságsökkentő tényezőként sem szükséges figyelembe venni. A vizsgált magatartások önkéntes módosítását, abbahagyását a figyelmeztetés jogkövetkezmény alkalmazhatóságának vizsgálata körében értékelte az eljárás alá vont javára az eljáró versenytanács.

VIII.5. A vizsgált magatartások értékelése

141. A versenyfelügyeleti eljárásban az kerül értékelésre, hogy a MindentMent Kft. 2017. június 1. napjától kezdődően kereskedelmi kommunikációs eszközein

- egyrészt megtévesztő állításokat alkalmazott-e az általa nyújtott fogászati szolgáltatás piacelsőségére, árára, egyedülállóságára, minőségére, valamint környezetbarát működésére vonatkozóan,
- másrészt az, hogy a szakmai gondosság követelményének megfelelően járt-e el a szolgáltatására vonatkozó véleményekkel, Google-profilok használatával kapcsolatban.

VIII.5.1. Az érintett fogyasztói célcsoport

142. Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdésében meghatározott ésszerűen tájékozottan eljáró fogyasztó magatartását kell alapul venni, tekintettel arra, hogy széleskörű, általános jellemzőkkel bíró fogyasztói csoportnak szóltak a tájékoztatások, így nem azonosítható olyan csoport, amelynek tagjai az adott kereskedelmi gyakorlat vagy annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.

143. Jelen eljárásban érintett fogyasztók azon természetes személyek, akiknek fogaikkal akár egészségügyi, akár esztétikai szempontból problémáik vannak és ezért fogorvoshoz fordulnak.

VIII.5.2. A fogyasztó által észlelt üzenet

144. Az eljárás alá vont által alkalmazott piacelsőségre, egyedülállóságra (pl. „piacvezető”, „legjobb rendelő”, „az ország legkedvezőbb árai”, „országosan egyedülálló dupla garancia”) vonatkozó állítások azt az üzenetet közvetítik a fogyasztók felé, hogy az általuk nyújtott fogászati szolgáltatás kimagasló¹⁰⁴, így a fogyasztó azzal, hogy az eljárás alá vontat választja kiemelkedő szolgáltatásban részesül.

145. Az eljárás alá vont által alkalmazott „környezettudatos rendelő” állítás a hozzá kapcsolódóan megjelenített EcoEngage jelzéssel azt az üzenetet közvetíti a fogyasztók felé, hogy az eljárás alá vont vállalkozás környezetbarát, a környezetvédelem, a környezettudatosság érdekében szervezi folyamatait, működését.

¹⁰⁴ A MindentMent fogászat bemutatkozó videójában szerepel például a következő: „17 év alatt sikerült elémünk, hogy pácienseink már szájról szájra adják tovább klinikánk jó hírét. Mindezt azért, mert nálunk biztonságban érzik magukat, **a legmagasabb minőségű szakmai szolgáltatást kapják, a legkedvezőbb árakon.**” (kiemelés az eljáró versenytanács részéről)

146. Az eljárás alá vont által használt, a szolgáltatás különböző jellemzőit tömörítő állítás (Fájdalommentes esztétikai fogászat, svájci minőségben, kedvező áron, árgaranciával) nem egy egységes üzenetet közvetíti a fogyasztók felé, az több eltérő tárgyú tulajdonságot jelenít meg, melyek egymáshoz fűződő kapcsolata nem egyértelmű, a jelzők nem alkotnak koherens egészet, konkrét jelentéstartalmat nélkülöznek összességükben, így ez a mondat jelzők halmazának minősül az eljáró versenytanács álláspontja szerint, központi, a fogyasztó által jól érzékelhető üzenet nélkül.
147. A szolgáltatást kizárólag pozitív színben feltüntető vélemények, a vélemények ekként történő moderálása a fogyasztókban azt erősíti, hogy kiemelkedő szolgáltatást nyújtó vállalkozásról van szó.
148. A Google profilok használatával elért pozitív értékelések azt az üzenetet jelenítik meg a fogyasztók felé, hogy a szolgáltatást igénybe vevők elégedettek az eljárás alá vont vállalkozással, ezért érdemes a szolgáltatásait igénybe venni.

VIII.5.3. A fogyasztó ügyleti döntése, annak befolyásolására való alkalmasság

149. A fogyasztók a fogászati szolgáltatások igénybevétele, ügyleti döntésük meghozatala előtt tájékozódnak, hogy hol érdemes azt igénybe venniük, különös tekintettel az árakra, a minőségre, más fogyasztók véleményére, illetve egyre növekszik azon fogyasztók száma, akik figyelembe veszik az általuk igénybe vett szolgáltatások környezetre gyakorolt hatását is.
150. Az eljárás alá vont által alkalmazott, jelen versenyfelügyeleti eljárásban megjelenített kommunikáció a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására alkalmasak, mivel a fogyasztó olyan állításokkal, fogyasztói véleményekkel találkozik, amelyek a szolgáltatás lényeges tulajdonságát (piacvezető szerep, kedvező árak, egyedülállóság, minőség, környezettudatosság) emelik ki és ezáltal növelik a fogyasztók bizalmát a szolgáltatás iránt. Az állítások, az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációja tehát alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

VIII.5.4. Fttv. 6. § (1) b) pontja szerinti értékelés

151. Az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontja szerinti magatartás értékelésekor az alábbi tényállási elemeket kell vizsgálni.
152. Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyire körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru lényeges jellemzője tekintetében, és ezáltal
 - a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
153. Ami a reklámokban közölt információk valóságtartalmát, félrevezető jellegét illeti, az Fttv. 14. § rendelkezése alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles.

154. A versenyfelügyeleti eljárásban kifogásolt magatartások kapcsán az eljáró versenytanács hivatkozta továbbá a I.14.1. számú Elvi döntést,¹⁰⁵ amely szerint a tájékoztatások közreadása esetén az eljárás alá vont kötelessége állításai valóságtartalmának igazolása akként, hogy a tájékoztatás valóságtartalmának igazolását bizonyító iratoknak már a tájékoztatás közreadásakor az eljárás alá vont rendelkezésére kell állniuk.
155. A bíróság ezt megerősítve kimondta¹⁰⁶, hogy „a szakmai gondosság követelményéből eredően a kereskedelmi kommunikációkban szereplő állítások valóságtartalmát igazoló bizonyítékoknak már a közzétételkor rendelkezésre kell állniuk, hiszen ezzel lehet ellenőrizhető módon igazolni a fogyasztókhöz eljuttatott információk valóságtartalmát. Helyesen hivatkozott arra az alperes, hogy amennyiben a kommunikációt közzétevő az állításai kapcsán nem tud megfelelő bizonyítékot szolgáltatni a megfogalmazott üzenetek igazolására, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy azok nem felelnek meg a valóságnak.”

VIII.5.4.1. A „piacvezető” állítás értékelése

156. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy az állítással az eljárás alá vont szolgáltatásának általános piacvezető szerepét hangsúlyozta.
157. Az állítást az eljárás alá vont 2019 októberétől alkalmazta. Az állítás alátámasztására ugyanakkor a 2019. évre vonatkozó, fogászati szolgáltatást nyújtó vállalkozások nettó árbevételi adatain alapuló rangsort küldött meg. Ezek az információk azonban a 2019. évben még nem állhattak az eljárás alá vont rendelkezésére, mivel a beszámolókat a vállalkozásoknak a tárgyévet követő év május 31. napjáig kellett közzétenniük, ezen időponttól váltak nyilvános adattá.
158. A fentiekén túlmenően a megküldött, árbevételen alapuló rangsort tartalmazó információk azért sem alkalmasak az eljárás alá vont által alkalmazott állítás igazolására, mivel az eljárás alá vont által is hivatkozottan olyan fogászati szolgáltatást nyújtó vállalkozásokat is tartalmaznak, amelyek bevétele az eljárás alá vonttól eltérően külföldi páciensek kezeléséből is származik.
159. A piacelsőségi állítások jellegüknél fogva különösen alkalmasak az üzleti döntés befolyásolására, mivel azt az üzenetet közvetítik, hogy a vállalkozás terméke valamely jellemző, lényeges tulajdonsága miatt valamennyi versenytársához képest kitűnik az érintett piacon.
160. A GVH következetes gyakorlata értelmében a vállalkozáshoz vagy termékhez kötődő tulajdonságnak az állítás teljes ideje alatt igaznak és pontosnak kell lennie, mivel csak ilyen körülmények között lehet az adott jelző használata objektíven megalapozott. Mivel a fogyasztókhöz eljuttatott információk valóságtartalmát minden esetben a közreadójának kell igazolnia, a fogyasztók figyelmének felhívását és döntéseik befolyásolását célzó, illetve azt eredményező felsőfokú jelző, azon belül a piacelsőségi állítás megalapozottságát is az azt alkalmazó vállalkozásnak kell bizonyítania.

¹⁰⁵

https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/jogi_hatter/magyar_piacra_iranyado_szabalyozas/elvi_jelentosegu_dontesek/vt_elvi_jelentosegu_dontesek_fttv_2020&inline=true

¹⁰⁶ Lásd a Fővárosi Törvényszék 2.Kf.650.115/2016/11. sz. ítéletét

161. A piacelsőséget, mint abszolút elsőbbséget kifejező felsőfokú jelző megalapozottságát a vállalkozásnak valamennyi versenytárssal, illetve versenyző termékkel szemben tudnia kell bizonyítani. Akkor jogszerű a piacelsőségi állítás, ha a vállalkozás a kommunikáció közzétételekor – és nem utóbb – rendelkezik mindazokkal az objektív adatokkal, amelyek a fogyasztókhöz intézett állítást hitelesen igazolják.
162. A GVH gyakorlata szerint jogsértést követ el a vállalkozás, ha magáról vagy termékéről olyan felsőfokú jelzót állít, amelyet nem tud hitelt érdemlően, objektív módon bizonyítani. Különösen fontos ez az elvárás a piacelsőségi állítások esetén, amelyek erős tartalmat hordoznak, így alkalmasak lehetnek arra, hogy a fogyasztókat az ügyleti döntésük során befolyásolják. A piacelsőségi állítások jellegüknél fogva különösen alkalmasak az ügyleti döntés befolyásolására, mivel azt az üzenetet közvetítik, hogy a vállalkozás szolgáltatásában valamely jellemző tulajdonsága (jelen esetben az ára, illetve maga a rendelő maga) miatt valamennyi versenytársához képest kitűnik az érintett piacon. Piacelsőséget sugalló kifejezést csak abban az esetben lehet alkalmazni, ha annak valóságtartalmát a reklámozó független adatokkal igazolja, és nem hárítható át a fogyasztóra annak felelőssége és feladata, hogy az állítás valóságnak való megfelelését ellenőrizze. Jogsértő, ha a felsőfokú állítások független, objektív megalapozása nem áll fenn. A független adatokkal való alátámasztás hiányában a vállalkozás állításának saját adatbázissal és módszerrel való megalapozása csak akkor fogadható el, ha a felsőfokú állítás bizonyításának módszere, a felhasznált adatok gyűjtése, összegzése, összevetése egyértelműen megfelelő.
163. Mindezek alapján az állítás alkalmazásának időszakában az eljárás alá vontnak nem álltak rendelkezésére olyan objektív információk, amelyekre a szolgáltatásának piacvezető jellegét megalapozhatta volna.
164. A rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont valótlanul állította, hogy piacvezető, állítását igazolni nem tudta és ezáltal a fogyasztót olyan döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
165. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy az állítások használatával az eljárás alá vont felhagyott, az állításokat a kereskedelmi kommunikációs anyagaiból törölte, a jogsértés elkövetését e körben elismerte.
166. A fentiek alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a piacelsőségi állítás 2019. október 1. napjától 2020. november 20. napjáig történő alkalmazásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltakat, ezáltal megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

VIII.5.4.2. A „legjobb rendelő” állítás értékelése

167. A rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy az állítást az eljárás alá vont egy 2015-ben elnyert díjra alapozva tüntette fel, illetve azt is jelezte, hogy adminisztrációs hiba folytán használta, azonban a jövőben erre nem fog sor kerülni. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy az állítások használatával az eljárás alá vont felhagyott, az

állításokat a kereskedelmi kommunikációs anyagaiból törölte, a jogsértés elkövetését e körben elismerte.

168. A fogyasztó által érzékelhető üzenet kapcsán kiemelendő, hogy a „legjobb rendelő” állítás kapcsán az eljárás alá vont nem konkretizálta, hogy milyen szempontból, milyen tényező alapján minősülne a legjobbnak.
169. A Tpv. kommentár¹⁰⁷ szerint „önmagában a „legjobb” jelző nem minősül a fogyasztói döntést befolyásoló állításnak [ezzel szemben a VT¹⁰⁸ szerint a „kedvenc” jelző nem egy szubjektív elemre utal, hanem a forgalomban megnyilvánuló, igazolható fogyasztói preferenciákra (a legtöbben ezt a terméket választják). Az ilyen típusú jelzők - mivel a többi fogyasztó megalapozott választását, bizalmát sugallják - alkalmasak arra, hogy a fogyasztók figyelmét, érdeklődését felkeltsék a termék iránt (hiszen sok ember nem tévedhet), s egy termék piaci pozíciója kétségtelenül fontos, lényeges jellemző (A VT Fttv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntéseinek I.6.60. pontja, 64/2016. VJ). Az, hogy egy fogyasztó vagy egy piaci szereplő számára melyik szolgáltatás vagy áru a legjobb, számtalan objektív tényezőtől függ, miközben az általános érvényű „legjobbság” - valamilyen termékjellemző (például ár, gyorsaság, garanciális szolgáltatások) kiemelése nélkül - önmagában meglehetősen szubjektív tartalmú, így egy racionális választási helyzetben egyértelműen meghatározható, piaci jelentőségű szerepet nem játszik. A „legjobb” szó akkor nyer a fogyasztói döntésre hatással bíró tartalmat, ha ahhoz valamely objektív, kézzelfogható jellemző is társul, amelyet a fogyasztók is értenek és akár össze is tudnak vetni, és amelyet - ha a kommunikációjukban is használják - a vállalkozásoknak is össze kell tudniuk vetni maguk és a versenytársaik esetében, vagy valamilyen egyéb módon objektívizálódik az állítás - a jelen ügyben például egy hiteles piackutatás eredményeinek ismertetése révén. Ebben az esetben a „legjobb” állítás már nem pusztán egy-egy véleményt tükröz, hanem egy sokaság véleményét, és ami így tényszerű eredményeket, elismertséget, minőséget sugall (91/2013. VJ)”. A Versenytanács a VJ/13/2019. sz. eljárásban is a fentiekhez hasonlóan értékelte az objektív tényezőket nélkülöző „legjobb” állítást.
170. A „legjobb rendelő” állítás így objektív jellemző (amire a felsőfokú jelző ténylegesen vonatkozik) nélkül olyan szubjektív állításnak minősül, amelyet az egyes fogyasztók eltérően értékelhetnek. Az általános legjobb állítás egy fogászat kapcsán páciensenként eltérő tartalommal bírhat, hiszen valaki számára a gyorsaság, valaki számára a fájdalommentesség, az ár, akár a tág nyitvatartás, a kezelő személyzet felkészültsége, a rendelő megközelíthetősége, de akár tisztasága, stb. teszi a fogászatot a legjobbá. Ebből következően tehát egyes páciensek, érdeklődők számára más-más, egyedi szempontok által is meghatározott tulajdonságok jelenthetik egy rendelő „legjobb” voltát.
171. Az eljáró versenytanács értékelése szerint a vizsgált állításban használt általános, tág fogalmi kategória („legjobb rendelő”) tehát szubjektívnek tekinthető, mely állítás objektív tulajdonság nélkül nem nyert a fogyasztói döntésre egyértelműen torzító hatással bíró tartalmat. Erre tekintettel az eljáró versenytanács szerint az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás

¹⁰⁷ Dr. Zavodnyik József: Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló törvényhez, Budapest, 2013, Wolters Kluwer Kft.

¹⁰⁸ A Tpv. Kommentárban a „VT” a Versenytanács kifejezés helyett szerepel.

jogsértő-e vagy sem, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény, amire tekintettel az érintett kereskedelmi kommunikáció kapcsán az eljáró versenytanács a Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást megszüntette.

172. Megjegyzi továbbá az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vont az állítás igazolása kapcsán hivatkozott az ügyfél elégedettséget mérő ún. NPS pontszámra (amelyet azonban a kereskedelmi gyakorlatban nem jelenített meg, arra nem utalt a fogyasztók felé), amely szerint kiemelkedő szolgáltatást nyújt, arra vonatkozóan azonban semmilyen, az állítás igazolásául szolgáló dokumentációt nem csatolt, hogy ez a felmérés milyen módon, mely időszakban készült, mennyiben tekinthető objektív mérőrendszernek fogászatok közötti rangsoroláshoz. Az NPS nemzetközi elégedettség mérési mutató a fogyasztó számára konkrét jelentéstartalommal nem bír, ahhoz további aktív kutatást igényel a fogyasztó részéről, hogy kiderítse, mit is jelent az NPS mutató. E körben felhívja az eljáró versenytanács az eljárás alá vont figyelmét, hogy az elkészített reklámjogi útmutatójában indokolt lehet kitérni arra is, hogy az egyes tanúsító szervezetek által kapható minőségi tanúsítványok alkalmazhatóságával kapcsolatban melyek az elvárások (pl. mire vonatkoztatható egy-egy tanúsító szervezet tanúsítványa, díja, mit kell feltüntetni az említése során a kommunikációban, mire vonatkoztatható a tartalma, az kiterjeszhető-e).

VIII.5.4.3. Az „ország legkedvezőbb árai” állítás értékelése

173. Az állítás azt a kategorikus üzenetet közvetíti a fogyasztók felé, hogy az eljárás alá vont szolgáltatásának igénybevételekor az ország legjobb, legkedvezőbb árain jutnak hozzá a fogászati szolgáltatáshoz, tehát az eljárás alá vontnál fogják a legkevesebbet fizetni a szolgáltatásért. Az állítás az árra, mint a szolgáltatás lényeges tulajdonságára vonatkozik, ezzel az állítás alkalmazása a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására alkalmas.

174. A vállalkozás által alkalmazott ár kedvező voltáról adott tájékoztatás egyik sajátos esete, amikor a vállalkozás az ár vonatkozásában piacelsőségi állítást tesz, azt az üzenetet közvetítve a fogyasztók felé, hogy az ő ára a legalacsonyabb. A piacelsőségi állítások jellegüknél fogva különösen alkalmasak az ügyleti döntés befolyásolására, mivel azt az üzenetet közvetítik, hogy a vállalkozás terméke valamely jellemző tulajdonsága miatt valamennyi versenytársához képest kitűnik az érintett piacon.¹⁰⁹

175. A fent előadottak szerint a „legjobb” szó akkor nyer a fogyasztói döntésre hatással bíró tartalmat, ha ahhoz valamely objektív, kézzel fogható jellemző is társul. Az ország legkedvezőbb árai állításban az objektív jellemző az ár, azaz az állítás fogyasztói üzenete, hogy az eljárás alá vontnál a legkedvezőbbek, legjobbak az árak. A kommentár szerint „A VJ/12/2012. sz. eljárásban „[a] vállalkozás reklámjaiban a „6 éve a legjobb árak!” szlogent alkalmazta, amelynek értelmezése kapcsán a VT aláhúzta, egy reklámállítás értelmezése során nem bír jelentőséggel, hogy a vállalkozás a kifogásolt állítást miként értelmezi, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre juttatni, mivel azt a fogyasztó szempontjából kell értelmezni. A „legjobb árak” közlés (továbbá a „legalacsonyabb árak”, a „legkedvezőbb árak”, a „legvonzóbb

¹⁰⁹ Dr. Zavodnyik József: Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló törvényhez, Budapest, 2013, Wolters Kluwer Kft.

árak” és más hasonló kifejezések) üzenete egyértelmű: a vállalkozás valamennyi versenytársához képest a legalacsonyabb árakat alkalmazza. Ennek megfelelően a vállalkozás több reklámújságjában a „6 éve a legjobb árak!” szlogennel arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy 6 éve a vállalkozás alkalmazza a legjobb, azaz a fogyasztók számára legkedvezőbb, legalacsonyabb árakat.”

176. Az eljárás alá vont az eljárás során tett nyilatkozataiban, beadványaiban (de nem a kereskedelmi kommunikációkban) a fenti kereskedelmi kommunikáció megalapozottságát összekapcsolta az árgarancia intézményével. Azaz ha a páciens kedvezőbb árat talál valamely fogászati szolgáltatás esetében, mint az eljárás alá vont által alkalmazott ár, akkor az alacsonyabb árat számolja fel.

177. A fentiek szerint tehát a fogyasztó az eljárás alá vontnál nem minden esetben találkozik a legkedvezőbb árral, azt akkor érheti el, hogy ha a fogyasztó megtalálja, azonosítja az eljárás alá vonténál kedvezőbb árat és azt az árgarancia keretében érvényesíti. Ezen aktív fogyasztói magatartás nélkül nem biztos, hogy a legjobb árakkal szembesül a fogyasztó, hiszen csak az általa végzett előzetes tájékozódás során azonosított, más szolgáltatónál elérhető alacsonyabb árra történő hivatkozással tudja elérni a legkedvezőbb árat. „A fogyasztókhöz eljuttatott információk valóságtartalmát - amint az az Fttv. 14. §-ából is következik - az azt alkalmazó vállalkozásnak kell bizonyítania, a piacelsőséget, abszolút elsőbbséget kifejező felsőfokú jelző esetében oly módon, hogy a jelző alkalmazásának megalapozott volta a vállalkozás valamennyi versenytársával szemben bizonyítást nyerjen, azzal, hogy valamely reklámállítás igazolásának akként kell történnie, hogy az állítás valóságtartalmát igazoló bizonyítékok már az állítás közzétételkor a vállalkozás rendelkezésére álljanak. Az adott esetben a vállalkozás nyilatkozatából ismert volt, hogy a vállalkozás előzetesen nem készített felmérést a versenytársak által alkalmazott eladási árakról, amelyből megállapíthatóan nem igazolta, hogy a vizsgált állítás megfelelt a valóságnak.”¹¹⁰ A jelen ügyben sem készített ilyen felmérést az eljárás alá vont.

178. Az eljárás alá vont által megküldött azon információ, hogy 26 fogyasztó esetében érvényesítette az árgaranciát (miközben azt nem mutatta be a vállalkozás, hogy ezen fogyasztók milyen módon jutottak el ahhoz az értelmezéshez, hogy a legjobb ár miként értelmezhető és mit jelent a gyakorlatban az árgaranciának való megfelelés), azt támasztja alá, hogy az állítás fogyasztó által észlelt üzenetével ellentétben nem a legkedvezőbbek az árai, hiszen van a piacon olyan fogászat, amely olcsóbb, ezt a fogyasztónak fel kell kutatnia, a szolgáltatásokat meg kell egymásnak feleltetni, jelezni kell ezt az eljárás alá vont számára és ekkor részesülhet a harmadik fél vállalkozás által kedvezményesebb áron kínált árazásban.

179. Az eljáró versenytanács egy elvi jelentőségű döntésben¹¹¹ kiemelte, hogy a „fogyasztókhöz eljuttatott információk valóságtartalmát minden esetben a közreadójának kell igazolnia. Ennek megfelelően a fogyasztók figyelmének felhívását és döntéseik befolyásolását célzó, illetve azt eredményező felsőfokú jelző megalapozottságát az azt alkalmazó vállalkozásnak kell bizonyítania.”

¹¹⁰ Dr. Zavodnyik József: Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló törvényhez, Budapest, 2013, Wolters Kluwer Kft.

¹¹¹ Lásd a Versenytanács 2021. évi elvi jelentőségű döntéseinek I.14.4. pontját.

180. Az eljárás alá vont szerint „legkedvezőbb árak kijelentés csakis árgarancia mellett lehet jogszerű” (lásd a jelen határozat 41. pontját). Kiemeli azonban az eljáró versenytanács, hogy a jogsértőnek tartott kereskedelmi kommunikáció nem arról szólt, hogy az árgarancia révén elérhetőek a legjobb árak, hanem az ország legkedvezőbb árai kategorikus üzenet az árgaranciára utalás nélkül jelent meg. Ekként viszont nem válhatott a fogyasztó által érzékelt üzenet részévé, hogy a szlogent úgy kellene értelmeznie, hogy a legkedvezőbb árak az árgarancia szolgáltatás révén érhetőek el. Ebből következőleg az eljárás alá vont érvelése nem foghat helyt és a kereskedelmi kommunikáció jogellenességét, mint bizonyítatlan kategorikus üzenetet nem döntheti meg.
181. Erre tekintettel nem foghat helyt az eljárás alá vont azon előzetes álláspontra tett észrevétele sem, ami szerint az árgaranciával biztosíthatóak a legkedvezőbb árak, hiszen kereskedelmi kommunikációja nem ezzel kapcsolatos volt. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a VJ/93/2014. sz. és VJ/70/2014. sz. eljárásban kifejtettek szerint az árgaranciával együtt megjelenő legjobb ár kifejezés nem feltétlenül minősül minden esetben piacelsőbségi állításnak (ha valóban működik is az árgaranciás rendszer), mivel a garanciális elemek érvényesülésének van elsődleges szerepe. Jelen esetben azonban az árgarancia és a legjobb ár ígérete a korábban kifejtettek szerint nem volt összekapcsolva a kereskedelmi kommunikációkban, illetve azt sem igazolta az eljárás alá vont, hogy a fogyasztók árgaranciaként értették volna a legjobb árak üzenetét.
182. Azon érveléssel kapcsolatban pedig, ami azt kifogásolja, hogy az elvárt igazoltságra tekintettel a vállalkozások sohasem lehetnek képesek igazolni a legkedvezőbb árra utaló állítást a piac dinamikája, az árak sűrű változására tekintettel, az eljáró versenytanács rögzíti, hogy a vállalkozások olyan kommunikációkat tehetnek jogszerűen közzé, amelyek igazolására képesek. Ha ez az igazolhatóság objektíve kizárt, akkor tartózkodniuk kell ezen állítások használatától, különösen az ilyen piacelsőségi, kategorikus állítások megfogalmazásától.
183. Mindezekre tekintettel az állítás alkalmazása a fogyasztót olyan döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem feltétlen hozott volna meg.
184. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy az állítást a Társaság már nem használja.
185. A fentiek alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont az állítás 2017. június 1. napjától 2021. február 24. napjáig történő alkalmazásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltakat, ezáltal megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

VIII.5.4.4. Az „országosan egyedülálló dupla garancia” állítás értékelése

186. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy az állítást az eljárás alá vont 2021. február 24. napján módosította és a vizsgálati jelentés kézhezvételéig a „rendkívüli dupla garancia” állítást alkalmazta, majd a rendkívüli jelzöt is törölte 2022. április 4-től.
187. Az eljárás alá vont az állítás kapcsán annyit adott elő, hogy a dupla garancia minőségi garancián túl árgaranciát is nyújt. Arra vonatkozóan dokumentációt, bizonyítékot csak a vizsgálati jelentésre tett észrevételben csatolt, hogy ez a dupla

garancia egyedülálló lenne az egész országban. E körben előadta, hogy csak a vizsgálati jelentésből értesült arról, hogy a vizsgáló álláspontja szerint az állítás nem került alátámasztásra, hiszen a számos adatszolgáltatás egyikében sem hívta fel a Társaságot további adatok vagy bizonyítékok szolgáltatására ebben a körben. Beadványában saját felmérését csatolta, ami álláspontja szerint igazolja, hogy a 10 legnagyobb árbevételező fogászat nem biztosít a Társaság által hivatkozott dupla garanciát a pácienseik számára. A fentiek alapján álláspontja szerint mind az "egyedülálló", mind a "rendkívüli" fordulatok megalapozottak, ettől függetlenül a Társaság már egyik kifejezést sem használja.

188. Az eljáró versenytanács emlékeztet arra az egyértelmű és kiforrott törvényi elvárásra, hogy az állítások alátámasztásával már a kommunikáció közzétételekor rendelkeznie kell a vállalkozásnak, különben magatartása jogsértőnek minősül. A jelen helyzetben az eljárás alá vont csak a vizsgálati jelentésre tett észrevételéhez csatolt bizonyítékot, aminek keretében 10 fogászati vállalkozás honlapjáról gyűjtötte ki a garanciára vonatkozó feltételeket és megállapította, hogy azok nem biztosítanak dupla garanciát. Ezzel kapcsolatban hangsúlyozza az eljáró versenytanács, hogy a benyújtott bizonyíték nem alkalmas a kereskedelmi gyakorlat alátámasztására, mivel az nem a jogsértéssel érintett időszakra vonatkozik, hanem csak 2022. áprilisi adatokat tartalmaz (miközben olyan korlátozást nem tartalmaz a kereskedelmi gyakorlat, hogy csak 2022. áprilisban állna fenn az egyedülállóság), valamint tartalmilag is kifogásolható az eljáró versenytanács álláspontja szerint, mivel 10 fogászat honlapjának áttekintése nem alkalmas annak igazolására, hogy csak és kizárólag az eljárás alá vont rendelkezik ilyen dupla garanciával. A piacelsőséginek minősülő üzenet így bizonyítatlan maradt. Nem változtat ezen értékelésen az eljárás alá vont azon érvelése az előzetes álláspontra tett észrevételében, hogy az alkalmazott kommunikáció egy állapotot tükröz, így a 2022 áprilisában alkalmazott állítás 2022 áprilisában való helyállóságának igazolására alkalmas lehet a 2022 áprilisában végzett felmérés. Akkor nem jogsértő egy piaci szereplő pillanatnyi állapot szerinti teljesítményének, eredményének, piaci pozíciójának a közzététele a fogyasztók számára, ha a kereskedelmi gyakorlat azt is tartalmazza egyértelműen, hogy mikori eredményről van szó.

189. A fentiek alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont az állítás 2017. június 1. napjától 2021. február 24. napjáig történő alkalmazásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltakat ezáltal megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

VIII.5.4.5. A környezetbarát működéssel kapcsolatos kereskedelmi gyakorlatok („környezettudatos rendelő” állítása, „Ecoengage jelzés” használata) értékelése

190. Az állítás kapcsán fontos kiemelni, hogy a „környezeti állítások” vagy „zöld állítások”¹¹² olyan gyakorlatra utalnak, amelyek azt sugallják vagy másként azt a benyomást keltik (egy kereskedelmi kommunikációban, marketing-vagy reklámanyagban), hogy az adott termék, szolgáltatás vagy a vállalkozás tevékenysége, működése kedvező hatással van a környezetre vagy pedig a környezetre kevésbé

¹¹² A „zöld állítások” kapcsán ld. még https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1018820/Guidance_for_businesses_on_making_environmental_claims.pdf

ártalmas, mint a konkurens áruk és szolgáltatások, vagy a versenytársak tevékenysége, működése.¹¹³

191. Az Fttv. kommentár szerint a termékek megvásárlásakor a fogyasztók környezetvédelmi megfontolásokat mérlegelhetnek. A reklámokban és a marketing kampányokban a kereskedők (az Fttv. terminológiájában: a vállalkozások) ezeket egyre inkább figyelembe veszik, és a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések nagyon nyomatékos marketing eszközzé váltak. Ahhoz azonban, hogy a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések a fogyasztók számára tájékoztatóak legyenek, és hatékonyan járuljanak hozzá az alacsonyabb környezetvédelmi hatású termékek és szolgáltatások előmozdításához, elengedhetetlen, hogy azok egyértelműek, valóságosak, pontosak és ne félrevezetőek legyenek. Nem szabad, hogy egyetlen környezetvédelmi kérdés hangsúlyozásával véka alá rejtsek a kompromisszumokat vagy a környezetvédelemre gyakorolt káros hatásokat. A környezetbarát jellegre vonatkozó valós kijelentések alkalmazása azért is fontos, hogy megvédje a tisztességtelen versenytől azon kereskedőket (vállalkozásokat), akik igaz állításokat tesznek szemben azokkal, akiknek környezetvédelmi állításai megalapozatlanok.¹¹⁴
192. A túl tágra megfogalmazott zöld reklámállítások önmagukban nem vagy nehezen értelmezhetők, vagy akár több különböző jelentéssel is bírhatnak a fogyasztók számára. Emiatt előfordulhat, hogy a fogyasztók az állítást a vállalkozás által kommunikálni kívánt üzenettől eltérően értelmezik. A hirdetésnek ezért egyértelművé kell tennie, hogy a zöld állítás a termék, a szolgáltatás vagy a vállalkozás tevékenységének, felelősségvállalási programjának mely aspektusára vonatkozik.¹¹⁵
193. Egy vállalkozás környezetbarát működésének népszerűsítése során is pontosan meg kell jelölni azokat a tevékenységeket, intézkedéseket, amelyek valamilyen realizált környezeti előnnyel járnak.¹¹⁶
194. Az átfogóan és általánosan megfogalmazott állítások körébe sorolhatók többek között a „zöld”, „környezetkímélő”, „természetbarát”, „környezetbarát” vagy „fenntartható” jelzők használata.¹¹⁷
195. Az eljáró versenytanács hivatkozik az Európai Bizottság Közleményére,¹¹⁸ amely szerint a zöld állításoknak valósnak kell lenniük, nem tartalmazhatnak hamis

¹¹³ A GVH zöld marketinggel kapcsolatos tájékoztatója: https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/szakmai_felhasznaloknak/tajekoztatok/szakmai_felhasznalok_tajekoztatok_z_olc-iranymutatas_201217&inline=true II. Környezeti állítások

¹¹⁴ Dr. Zavodnyik József: Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló törvényhez, Budapest, 2013, Wolters Kluwer Kft.

¹¹⁵ https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/szakmai_felhasznaloknak/tajekoztatok/szakmai_felhasznalok_tajekoztatok_z_olc-iranymutatas_201217&inline=true III. Általános tanácsok

¹¹⁶ https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/szakmai_felhasznaloknak/tajekoztatok/szakmai_felhasznalok_tajekoztatok_z_olc-iranymutatas_201217&inline=true III. Általános tanácsok

¹¹⁷ https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/szakmai_felhasznaloknak/tajekoztatok/szakmai_felhasznalok_tajekoztatok_z_olc-iranymutatas_201217&inline=true III. Általános tanácsok

információkat, továbbá világos, konkrét, pontos és egyértelmű módon kell feltüntetni őket annak érdekében, hogy ne tévesszék meg a fogyasztókat. A kereskedőknek bizonyítékkal kell alátámasztaniuk állításaikat.

196. A Bizottság Közleménye szerint a környezetbarát jellegre vonatkozó állítások megalapozottságának biztosítása érdekében a kereskedőknek rendelkezniük kell az állításukat alátámasztó bizonyítékokkal attól a pillanattól kezdve, hogy az állítást használni kezdik, vagy bizonyosnak kell lenniük abban, hogy azok kérésre beszerezhetők és bemutathatók.¹¹⁹
197. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont a szolgáltatásának lényeges tulajdonságaként emeli ki azt a körülményt, hogy a rendelői környezettudatosak.
198. Megállapítható továbbá, hogy az eljárás alá vont az állítás alkalmazását az általa feltüntetett EcoEngage jelzésű fertőtlenítőszer és újrahasznosított papír használatára, illetve az elektronikusan tárolt számlákra alapozta.
199. Az eljárás alá vont által használt állítás azonban általános és átfogóan megfogalmazott, nem egyértelmű, hogy a szolgáltatás vagy a vállalkozás tevékenységének csak szűkebb, a működés speciális területére vonatkozik és nem általános jellegű. A fogyasztók számára nem derül ki pontosan, hogy a rendelő környezettudatos jellege miben nyilvánul meg, annak ellenére, hogy az eljárás alá vont megtehetette volna, hogy tájékoztatja a fogyasztókat akár a honlapján, ezáltal az üzleti döntésük meghozatala során nincsenek minden szükséges információ birtokában. Így az állítás alkalmazása a fogyasztók befolyásolására alkalmas és olyan döntés meghozatalára készíti a fogyasztókat, amelyet nem hoztak volna meg. Nem foghat helyt az eljárás alá vont előzetes álláspontra tett azon észrevétele, ami szerint amennyiben csak bizonyos szegmensekben tesz aktívan a környezetvédelemért, vagy csak bizonyos területen vezet tudatosan környezetbarát magatartást, az nem teszi *nem* „környezettudatosá”, hiszen az eljáró versenytanács nem azt állítja, hogy a vállalkozás *nem* környezettudatos, hanem azt, hogy a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján (lásd e körben a IV.5. alfejezetet, de különösen a 48. pontot) a vállalkozás az általános, átfogóan megfogalmazott környezettudatosságra vonatkozó állítást nem tudta igazolni, igazolási kötelezettsége ellenére.
200. A fentiekben túlmenően az eljárás alá vont nem csatolt olyan bizonyítékot, amellyel igazolni tudta volna, hogy a fogászati rendelői, az állítással közvetített üzenetnek megfelelően, általánosan, mindenre kiterjedően környezettudatosan működő rendelők, illetve nem tudta alátámasztani állítását semmilyen egyéb dokumentációval sem. Az eljárás alá vont azon észrevétele, hogy a GVH hivatkozott zöld marketinggel kapcsolatos tájékoztatója csak 2020-ban került kiadásra és ekként az abban foglaltaknak való meg nem felelés a publikálását megelőző időszakban nem lehet felróható a vállalkozás számára, az eljáró versenytanács szerint nem alapozza meg a jogsértés hiányát, hiszen a tájékoztató összefoglaló jelleggel fogalmazza meg az elvárásokat. Az eljárás alá vont is már feltehetően azért emelte ki 2017-től a

¹¹⁸

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)&from=EN)
Iránymutatás a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmezéséhez és alkalmazásához 75. oldal

¹¹⁹ Bizottság Közleménye 82. oldal

környezettudatosságot a kereskedelmi kommunikációjában, mivel azt lényeges jellemzőnek tekintette és mint ilyet a kommunikáció közzétételekor bizonyítani kellett volna tudnia¹²⁰. Emellett azonban megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy bírságot nem szabott ki a jogsértés megállapítása mellett a jelen eljárásban, csak figyelmeztetésben részesítette az eljárás alá vontat.

201. Szintén nem foghat helyt az eljárás alá vont azon érve, ami szerint a vállalkozások nem bírálhatók azért, mert a környezettudatos erőfeszítéseik nem elegendők az egyébként objektív mércével nem rendelkező környezettudatosság kifejezés használatához. Az eljáró versenytanács nem azért „bírálja” a vállalkozást, mert nem tenne elég erőfeszítést a környezettudatosság érdekében, hanem – miközben a vállalkozás generálisan ígérte kommunikációiban a fogyasztók számára a környezettudatos működést, konkrétumok ismertetése, hivatkozása nélkül – nem látta a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján bizonyítottnak az általános, kategorikus, átfogó azon állítását a vállalkozásnak, hogy környezettudatosan működik.
202. Az eljárás alá vont jelezte, hogy az állítást bár megalapozottnak tartja, már nem alkalmazza.

Az „EcoEngage jelzés” használata

203. Az Fttv. kommentár szerint a különféle bizalmi jegyek, minőségi jegyek, megjelölések, logók, szimbólumok, tanúsítványok stb. (együtt: tanúsító címkék) azt hivatottak hangsúlyozni, hogy a vállalkozás terméke vagy szolgáltatása, illetve tevékenysége, működése valamilyen szempontból pozitív környezeti jellemzővel bír, és annak megfelelőségét egy létező szervezet, meghatározott szempontrendszer mentén ellenőrzi is. Az ilyen tanúsító címkék használata általában valamely kritériumrendszernek való megfelelés mellett lehetséges, ahol a kritériumoknak ellenőrizhetőnek és ellenőrzöttnek kell lenniük. Fontos, hogy a vállalkozás által közvetített reklámüzenet ne terjeszkedjen túl azon, amit a tanúsító címke igazolni hivatott, illetve annak alkalmazása ne legyen megtévesztő a fogyasztók számára.¹²¹ Továbbá a zöld állításnak valósnak és pontosnak kell lennie.¹²²
204. A rendelkezésre álló információk szerint megállapítható, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációjában megjelenített EcoEngage jelzés, logó egy svájci székhelyű dentálhigiénés termékeket és fertőtlenítő szereket gyártó vállalkozás¹²³ önkéntes környezetvédelmi kötelezettségvállalási programjának jelölésére szolgál.
205. Az eljárás alá vont az EcoEngage jelzés használatának alátámasztására az EcoEngage márkanévű fertőtlenítő szerek vonatkozásában kötött védjegyhasználati szerződést küldte meg.

¹²⁰

https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/szakmai_felhasznaloknak/tajekoztatok/szakmai_felhasznalok_tajekoztatok_z_olc-iranymutatas_201217&inline=true III. Általános tanácsok

¹²¹

https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/szakmai_felhasznaloknak/tajekoztatok/szakmai_felhasznalok_tajekoztatok_z_olc-iranymutatas_201217&inline=true V. Tanúsító címkék

¹²²

https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/szakmai_felhasznaloknak/tajekoztatok/szakmai_felhasznalok_tajekoztatok_z_olc-iranymutatas_201217&inline=true III. Általános tanácsok

¹²³ <https://usfhealthcare.com/eco-engage/>

206. A csatolt szerződés alapján csak a szerződésben foglalt feltételek teljesítése esetén használhatja az eljárás alá vont az EcoEngage logót és hozzá kapcsolódóan a gyártó által kiállított bizonyítványt.
207. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján azonban megállapítható, hogy a kereskedelmi kommunikációban csak a logó, jelzés jelenik meg a „környezettudatos rendelő” állítással együtt, ahhoz gyakorlatilag hozzákapcsolva, azok egymást kiegészítve, megerősítve, a környezetbarát jelleget erősítve jelennek meg. Ez, mint lényeges tulajdonság, olyan módon jelenik meg, hogy az alkalmas a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására, mivel további, a logó használat feltételeiről, annak háttéréről a fogyasztókat nem tájékoztatják, azaz a fogyasztó számára nem válik érzékelhetővé, hogy pontosan mit is takar ez az Ecoengage jelzés, azt mire és mikor lehet használni¹²⁴ (ez azonban ellentétben az eljárás alá vont előzetes álláspontra tett észrevételével, nem jelenti, hogy a vállalkozásnak a fogyasztókat a szerződés teljes feltételrendszeréről tájékoztatnia kellene). Erre tekintettel az állítást a fogyasztók tévesen a szolgáltatás, illetve a rendelő egészére vonatkozóan tekinthetik¹²⁵, annak ellenére, hogy az eljárás alá vont gyakorlatának, folyamatainak csak egy része környezettudatos, és ezáltal olyan ügyleti döntést hoznak, amelyet egyébként nem tettek volna meg.
208. Az eljárás alá vont vállalkozás a jelzést már nem használja.
209. A fentiek alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont fenti, környezetbarát működéssel kapcsolatos kereskedelmi gyakorlatával (környezettudatos rendelő állítás, valamint Ecoengage jelzés használata) 2017. június 1. napjától 2021. február 24. napjáig történő alkalmazásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltakat ezáltal megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

VIII.5.4.7. A „Fájdalommentes esztétikai fogászat, svájci minőségben, kedvező áron, árgaranciával” állítás értékelése

210. A fenti összetett mondat fogyasztói üzenetével kapcsolatban az eljáró versenytanács visszautal a 146. pontban írtakra, ami szerint a kommunikáció üzenete pontosan nem határozható meg. A mondat olyan egymáshoz szorosan nem kapcsolódó és szubjektív jelzőket (fájdalommentes), vagy általános jelentést hordozó jelzőket (kedvező áron) is tartalmaz, amely egyértelmű értékelése nehézségekbe ütközik. Az árgarancia (lásd e körben különösen a határozat 36-37. pontjait) léte ezen túl az eljáró versenytanács álláspontja szerint ténykérdés, és ahogy az eljárás alá vont bemutatta, ilyen szolgáltatással ténylegesen rendelkezik is.
211. Tekintettel arra, hogy a vizsgált mondat üzenete sem állapítható meg egyértelműen, így annak jogi értékelése sem végezhető el teljes bizonyossággal. Ebből kifolyólag nem indokolt részletesen, kiragadva vizsgálni a svájci minőségre vonatkozó jelzőt¹²⁶, mivel a kereskedelmi gyakorlat egészére nézve megállapítható,

¹²⁴ VJ/2-88/2021. feljegyzés

¹²⁵

https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/szakmai_felhasznaloknak/tajekoztatok/szakmai_felhasznalok_tajekoztatok_z_olc-iranymutatas_201217&inline=true III. Általános tanácsok

¹²⁶ Az eljárás alá vont egyébként a gyakorlatát ebben a körben is önkéntesen módosította és a "svájci minőségben" állítást 2021. szeptember 16. napja óta nem használja.

hogy az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény, amire tekintettel az érintett kereskedelmi kommunikáció kapcsán az eljáró versenytanács a Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárás megszüntette.

VIII.5.5. Az Fttv. 3. § (2) bekezdés szerinti értékelés

212. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti tényállás körében egyrészt az értékelendő, hogy az eljárás alá vont magatartása megfelelt-e a szakmai gondosság követelményének, másrészt az, hogy ezen magatartása alkalmas volt-e a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására.

213. A szakmai gondosság követelményének a sérelme tehát akkor vezet jogsértéshez, ha az érzékelhetően rontja az érintett fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti vagy készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

214. A szakmai gondosság követelményén belül az vizsgálendő, hogy az érintett vállalkozás a vizsgált kereskedelmi gyakorlat kialakítása, megvalósítása során

- az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve
- a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelő gondossággal jár-e el.

215. Kiemelendő, hogy a joggyakorlat értelmében nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést, illetve a kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben ismertté váló fogyasztói érdeksérelmekre hivatkozó észrevételeket, panaszokat. A jóhiszeműség és a tisztesség alapelveinek megfelelő gyakorlatra való törekvés pedig akkor állapítható meg, ha az legalább a fogyasztók által is érzékelt szándék szintjén megjelenik és ehhez kapcsolódóan valamilyen tényleges és érdemi intézkedésben testet is ölt.

VIII.5.5.1. Negatív vélemények szűrése és pozitív vélemények megjelenítése gyakorlat értékelése

216. Az eljáró versenytanács a VJ/38/2018. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott döntésében kifejtette, hogy egy bejegyzés, felhasználói tartalom moderálása¹²⁷ a felhasználók által létrehozott hozzászólások figyelemmel kísérésének, valamint előre meghatározott szabályrendszer és iránymutatások alkalmazásának a gyakorlata, annak meghatározása érdekében, hogy a közlés, vélemény (például egy hozzászólás) megengedhető-e vagy sem.

217. Az Fttv. kommentár kiemeli, hogy a Fővárosi Törvényszék 105.K.701.380/2021/15. számú ítélete szerint a fogyasztók közvetlen érdekében áll az, hogy egy adott termék tulajdonságait a lehető legtöbb szempont alapján meg tudják vizsgálni, amelynek korunk egyik legfontosabb eszköze az egyéni vélemények online térben történő megismerése, mert azok összességéből objektív következtetés

¹²⁷ <https://www.taskus.com/glossary/content-moderation/>

vonható le. Éppen ezért különösen kiemelt jelentősége van a vélemények moderálásának, és annak, hogy valóban csak az oda nem illő (obszcén, káromkodó stb.) hozzászólásokat töröljék, ne pedig önmagában a terméket érő kritikákat. A felperes mind a közigazgatási, mind a peres eljárás során általánosságban nyilatkozott, ugyanakkor nem bizonyította, hogy valóban kizárólag a durván sértő hozzászólásokat törölte, ahogy azt sem, hogy rendelkezett volna bárminemű - a moderálásra vonatkozó - belső szabályzattal.

218. Az eljáró versenytanács a VJ/45/2020. számú eljárásában született határozatában kifejtette, hogy általánosságban elmondható, hogy felismerve a fogyasztói vélemények, visszajelzések jelentőségét a piaci szereplők (adott esetben további vállalkozások, szoftverek, egyéb technológiák igénybevételével) egyre gyakrabban teszik lehetővé egyrészt a vélemények, megjegyzések megosztását, másrészt azok megismerését (összesítve vagy egyenként). Erre való tekintettel azonban az is megállapítható, hogy a piaci szereplők tisztában vannak a fogyasztói vélemények más fogyasztókra gyakorolt hatásával. A fogyasztói vélemények bármilyen irányú torzítása, manipulálása a szakmai gondosság (a jóhiszeműség alapelvének) sérelmét vetheti fel.
219. A véleményyszűrések nem általánosságban tiltottak a piaci tevékenységet végző vállalkozások, a honlapokat, webáruházakat- vagy egyéb, közösségi média aloldalakat üzemeltető piaci szereplők körében, azonban a moderálást a vállalkozásnak a szakmai gondosság követelményének megfelelően kell végeznie (transzparensen, illetve az összképet nem torzító módon). Ezen követelménynek való megfelelést biztosíthatja például egy, a fogyasztók számára is hozzáférhető kommentmoderálási útmutató, azzal, hogy egy ilyen szabályzat, eljárásrend sem „legitimizálja” a torzító hatású moderálást, pusztán transzparenciát biztosít és tájékoztatást ad a kommentelő, véleményformáló fogyasztóknak (pl. arról, hogy a trágár kifejezések, a durva hangnem vagy a személyeskedés nem engedhető meg).
220. A szakmai gondosság követelményébe tartozik tehát, hogy a vállalkozás a moderálása során a fogyasztók számára is előre kiszámíthatóan, következetesen, előre megadott szabályok alapján, diszkriminációmentesen járjon el.¹²⁸ Ennek a követelménynek a gyakorlatban a fogyasztók számára előre hozzáférhető, megismerhető kommentmoderálási szabályzat felelhet meg, továbbá ahhoz, hogy szakszerű és részrehajlás nélküli tartalomközlés valósuljon meg, egy adott weboldal moderátorának az igazságosság, a proaktivitás és az átláthatóság szempontja szerint kell eljárnia, nem törölheti egyoldalúan a számára nem tetsző kommenteket.
221. A negatívabb hangvételű vélemények törlése révén a fogyasztói vélemények összességükben torzítottan jelennek meg a felületen, miközben az érdeklődők számára nem válik ismertté ezen tény, így nem bízhatnak a kiegyensúlyozott fogyasztói visszajelzésekben. Ezzel a magatartással az eljárás alá vontak megfosztják a fogyasztókat attól, hogy megismerjék a termékről kialakult, eltérő álláspontokat, tapasztalatokat, így a fogyasztó azt hiheti, hogy a termékről kizárólag pozitív vélemények, értékelések születtek, ami alkalmas arra, hogy befolyásolja a fogyasztó üzleti döntését, hiszen, ha a fogyasztó az összes valós véleményt, kommentet

¹²⁸https://icpen.org/sites/default/files/2017-06/ICPEN-ORE_Guidelines%20for%20Traders%20and%20Marketers-JUN2016.pdf

ismerhette volna (melyek eredménytelenségről, sőt a használatot követő kellemetlen mellékhatásokról is beszámolnak a feltárt bizonyítékok alapján), akár más döntést is hozhatott volna a termékkel kapcsolatban.

222. A fogyasztói vélemények, értékelések piaci, üzleti döntést befolyásoló jelentőségét az európai jogalkotó is felismerte és négy fogyasztóvédelmi irányelvet érintő módosító irányelvet fogadott el.

223. A 2022. május 28-tól alkalmazandó szabályozás alapján „feketelistás” magatartásnak, azaz önmagában, minden egyébtől függetlenül tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül

- annak állítása, hogy a termék értékelését olyan fogyasztók nyújtották be, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket, anélkül, hogy ésszerű és arányos lépésekre kerülne sor annak ellenőrzésére, hogy az értékelések ilyen fogyasztóktól származnak,
- termékek népszerűsítése érdekében valótlan fogyasztói értékelések vagy ajánlások benyújtása, illetve más jogi vagy természetes személy megbízása ezzel, vagy fogyasztói értékelések vagy közösségi médiában történő ajánlások valótlan bemutatása.

224. A Bizottság Közleménye¹²⁹ szerint azok a kereskedők, akik értékeléseket tesznek közzé, de jogos indok nélkül háttérbe szorítják a negatív fogyasztói értékeléseket, azt a helyzetet is előidézhetik, hogy az online értékeléseket olvasó átlagfogyasztók továbbra is igénybe veszik a kereskedőszolgáltatásait, vagy platformok esetében úgy döntenek, hogy kapcsolatba lépnek egy kereskedővel, amely döntést nem hoztak volna meg, ha tudomásuk lett volna a negatív értékelések háttérbe szorításáról. Továbbá azok a kereskedők, akik a fogyasztókkal és/vagy más olyan kereskedőkkel tartanak fenn kapcsolatot, akik értékeléseket bocsátanak rendelkezésre a rájuk vonatkozó negatív értékelések közzétételének megakadályozása vagy a közzétételt követő eltávolításuk érdekében, szintén arra készíthetők az átlagfogyasztót (aki még soha nem állt kapcsolatban ezzel a kereskedővel), hogy ezt a kereskedőt válassza, ne pedig olyan versenytársat, aki nem vett részt ilyen tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokban.

225. A fentiek alapján megállapítható, hogy az online értékelések, vélemények fontos információforrássul szolgálhatnak a fogyasztók üzleti döntéseihez, amit a jogalkotó is felismert.¹³⁰

Szakmai gondosság és annak hiánya a jelen ügyben

226. A szakmai gondosság követelményébe tartozik, hogy a vállalkozás a moderálása során a fogyasztó számára előre kiszámíthatóan, következetesen, előre megadott szabályok alapján, diszkriminációmentesen járjon el.¹³¹ Ennek a

¹²⁹ Bizottság Közleménye 96. oldal

¹³⁰

https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/vallalkozasoknak/Egyvertelmuen_megismerhetoen_atlathatoan_javaslatok_a_hazai_etelkiszallito_platformoknak.pdf1&inline=true

¹³¹ <https://icpen.org/sites/default/files/2017-06/ICPEN-ORE-Guidelines%20for%20Traders%20and%20Marketers-JUN2016.pdf>

<https://icpen.org/sites/default/files/2017-06/ICPEN-ORE-Guidelines%20for%20Review%20Administrators-JUN2016.pdf>

követelménynek a gyakorlatban a fogyasztók számára előre hozzáférhető, megismerhető komment-moderálási szabályzat / iránymutatás a fogyasztói vélemények honlapon történő publikálásáról felelhet meg, továbbá ahhoz, hogy szakszerű és részrehajlás nélküli tartalomközlés valósuljon meg, egy adott weboldal moderátorának az igazságosság, a proaktivitás és az átláthatóság szempontja szerint kell eljárnia. Az eljárás alá vont ilyennel nem rendelkezett, azt 2022. április 27. napján tette közzé honlapján¹³², ugyanis ekkori az eljárás alá vont által becsatolt képernyőmentés elkészültének dátuma, amely a vélemények megjelenítésével kapcsolatos aloldaltól készült.

227. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozás Facebook oldalán nincs lehetőség vevői vélemény, komment írására, ezen a felületen a fogyasztók számára ilyen funkció nem érhető el.

228. Az eljárás alá vont honlapján ugyanakkor találhatóak fogyasztói vélemények, amelyek azonban nem automatikusan jelennek meg, azokat nem a fogyasztók töltik fel, hanem az eljárás alá vont teszi közzé azokat és elmondása szerint ezek között találhatóak kifogást, negatív visszajelzést tartalmazó vélemények is. Ennek ellentmond azonban az eljárás alá vont azon magatartása, hogy a honlap véleményekre vonatkozó szekciójának címét módosította az eljárás során „Pozitív vélemények a MindentMent rendelőről” elnevezésre, tehát negatív véleményekkel nem találkozhat a fogyasztó. A vélemények publikálásáról szóló tájékoztató is azt emeli ki (lásd a határozat 68. pontjában írtakat), hogy az oldalon csak a pozitív vélemények kerülnek feltüntetésre, azaz vagy korábban nem voltak negatív vélemények az eljárás alá vont előadásával ellentétben, vagy ezeket leszedte miután átnevezte az oldalt „pozitív véleményekre”, vagy pedig még mindig található negatív vélemények, annak ellenére, hogy elvileg már csak pozitív véleményeket kellene tartalmaznia az aloldalnak.

229. Tekintettel arra, hogy korábban az eljárás alá vont tájékoztatóval nem rendelkezett a vélemények publikálásáról, így a fogyasztóknak nem lehetett egyértelmű és semmilyen forrásból sem visszakereshető a vélemények megjelenítésének módszere, háttere, az eljárás alá vont ezzel kapcsolatban alkalmazott gyakorlata. Az eljárás alá vont így megfosztotta a fogyasztókat attól, hogy megismerjék a szolgáltatásról kialakított más szempontot, eltérő álláspontot, tapasztalatot is bemutató véleményeket. A szolgáltatásával kapcsolatos negatív vélemények előre ismert feltételrendszer nélküli megjelenítésének kizártsága és kizárólag a pozitív vélemények megjelenítése befolyásolja a fogyasztó üzleti döntését. A vélemények ilyen módon történő moderálása önmagában és érzékelhetően, azaz a fogyasztók számára egyértelműen kedvezőtlenül, egyoldalúan rontja a fogyasztó lehetőségét a fogyasztói vélemények megismerésére, hiszen még az aktív keresést végző fogyasztó sem lehet a terméket érintő összes – törlés nélkül hozzáférhető – információ birtokában.

230. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint 2022. április 27. napján bevezetett tájékoztató megfelelő tájékoztatást nyújt a fogyasztók számára és egyértelművé teszi számukra, hogy a honlapon csakis a pozitív vélemények kerülnek megjelenítésre és ez

¹³² 130. alszámú irat

azzal jár, hogy az esetleges negatív vélemények nem kerülnek publikálásra az oldalon, de olyan üzenetet nem közvetít, hogy csakis, kizárólag pozitív vélemények léteznének.

231. A fentiekben bemutatottak alapján megállapítható, hogy ha a fogyasztó az összes fogyasztói véleményt, kommentet ismerhette volna, vagy legalább tudatában lett volna annak, hogy a honlapon kizárólag a pozitív vélemények kerülnek megjelenítésre, negatív vélemények azonban léteznek, akár más döntést is hozhatott volna a szolgáltatással kapcsolatban. Ha megismerhette volna a pozitív vélemények mellett a szolgáltatásra vonatkozó negatív véleményeket is (de legalább azok létéről tudomással bírhatott volna), akkor teljesebb kép alakult volna ki a fogyasztó előtt a szolgáltatásról.
232. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre állnak továbbá az eljárás alá vonthoz nem köthető honlapokon¹³³ leadott és Google felületen keresztül leadott vélemények, amelyek szintén nagy számban tartalmaznak negatív fogyasztói visszajelzéseket.¹³⁴
233. A fentiek alapján az eljárás alá vont vállalkozás magatartása a negatív vélemények szűrése és a pozitív vélemények feltüntetése kapcsán (annak feltüntetése nélkül, hogy negatív vélemények egyáltalán léteznek-e) alkalmas volt arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
234. Fentiek alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont az eljárással érintett kereskedelmi gyakorlatával 2017. június 1. napjától 2022. április 27. napjáig megvalósított az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti tényállást, amivel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését.

VIII.5.5.2 Google profilokkal kapcsolatos magatartás értékelése

235. A kifogásolt magatartás kapcsán az eljárás során azt kellett tisztázni, hogy az eljárás alá vont nem létező személyek nevében hamis Google profilekat regisztrált-e és ezen profilekkal magát pozitívrá értékelve javított-e a Google-ön keresztül leadható értékelések pontértéken.
236. A versenyfelügyeleti eljárásban beszerzett információk alapján megállapítható, hogy a vállalkozások nem férnek hozzá a Google platformokhoz, a róluk szóló véleményt közvetlenül nem moderálhatják.
237. A vállalkozásra adott vélemények kapcsán a jogosultságuk annyiban határozható meg, hogy válaszolhatnak véleményekre, megjelölhetik, jelenthetik azokat és amennyiben a Google Cégem szolgáltatásra regisztráltak úgy kérhetik a Google vállalkozástól a rájuk leadott vélemények felülvizsgálatát, eltávolítását.
238. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy több (ld. vizsgálati jelentés 102. és 103. pont) Google profilról érkezett értékelés az eljárás alá vont vállalkozásra vonatkozóan, amely értékelések pozitív színben tüntetik fel a Társaságot.

¹³³ Lásd a vizsgálati jelentés 81. pontját

¹³⁴ VJ/2-88/2021. feljegyzés

239. A Google profilokkal kapcsolatban azonban nem állapítható meg egyértelműen, hogy azok valós személyektől származnak-e, vagy nem létező személyek profiljairól van-e szó.
240. A Google ugyan 18 profil esetében azonosított valamilyen visszaélést, amely eredményeképpen tiltotta azokat, azonban a tiltás nem jelenti egyben azt is a Google szerint, hogy hamis a profil.
241. A vizsgálat során a Google profilok IP cím azonosítása és a Google profilok létrehozására vonatkozó információk áttekintése, kiterjedt adatkérések sem hoztak olyan eredményt¹³⁵, amely alapján egyértelműen megállapítható lenne, hogy az eljárás alá vont hamis Google profilok révén önmagára nem való értékeléseket adott volna le.
242. Mindezekre tekintettel a vizsgálat során beszerzett információk, bizonyítékok alapján nem állapítható meg kétséget kizáróan, hogy a magatartás jogsértő és az eljárás folytatásától sem várható további eredmény.
243. A fentiek alapján az eljáró versenytanács a Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást e tekintetben megszüntette.

IX.

Jogkövetkezmény

244. A jogsértés Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének f) pontja alapján történő megállapításán túlmenően az eljáró versenytanács az eset összes körülményének figyelembevételével a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének l) pontja szerint a 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetésben részesítette az eljárás alá vontat arra vonatkozó kötelezettség előírása mellett, hogy alakítson ki a versenyjogi előírásoknak való megfelelést és a jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrendet, illetve a program bevezetését és tényleges alkalmazását igazolja.
245. Az eljáró versenytanács jelen esetben a bírságszankció helyett a figyelmeztetést megfelelő szankciónak tekintette, és annak alkalmazásának Tpv. 78. §-ának (8)-(9) bekezdései szerinti feltételei teljesülnek az alábbiak szerint:
- Az eljárás alá vont KKV-nak minősül, akivel szemben első esetben előforduló jogsértésről van szó.
 - A figyelmeztetés alkalmazhatósága nem kizárt, mivel a jogsértés nem sérülékeny (koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó) célcsoporttal szemben valósult meg.
 - A vállalkozásnak az eljárás során tanúsított magatartása alapján az is feltételezhető, különösen a vizsgált kereskedelmi kommunikációinak önkéntes, az eljárás korai szakaszában történt módosítása alapján, hogy a vállalkozás jövőbeni magatartásának jogszerűsége, az újabb jogsértés elkövetésétől való tartózkodása így is biztosítható.
246. Szintén a figyelmeztetés alkalmazását indokolja, hogy a vállalkozás együttműködő, proaktív magatartásából (reklámjogi szabályzatot alakított ki, reklámjogi szakemberrel egyeztet, jogsértést egyes esetekben elismerte, a tényállást

¹³⁵ Lásd e körben a 66., 82., 84., 117., 119., 123., 124. és 125. alszámú iratokat.

nem vitatta) következtetni lehet arra, hogy jogkövető magatartás folytatására törekszik és tartózkodni fog az újabb jogsértés elkövetésétől.

247. Fentieket egyenként és összességében értékelve, a generális és speciális prevenció követelményeit is szem előtt tartva az eljáró versenytanács szerint a jelen ügyben figyelmeztetés alkalmazása indokolt.
248. Az eljáró versenytanács a figyelmeztetéssel egyidejűleg a Tpv. 76. §-ának (1) bekezdés 1) pontjának megfelelően arra vonatkozó kötelezettséget írt elő, hogy az eljárás alá vont alakítson ki a versenyjogi előírásoknak való megfelelést és a jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrendet, illetve ezen megfelelési program bevezetését igazolja a határozat kézhezvételét követő 60 napon belül. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont már kialakított reklámjogi kézikönyvet, azt munkatársaival megosztotta, reklámjogi szakemberrel konzultációt vállalt, azaz egy belső eljárásrend több elemét már megvalósította, az intézkedés végrehajtása a jelzett időkeretben reális elvárásnak tekinthető. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a megfelelési programokkal kapcsolatos kereteket a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, 12/2017. számú közleménye részletezi (lásd a VI.2. fejezetet, különösen pedig a 85-86. pontokat), továbbá lehetséges mintákat az egyes, figyelmeztetéssel zárult versenyfelügyeleti eljárásokban hozott, a GVH honlapján elérhető döntések tudnak mutatni. A megfelelési program kidolgozása során tartalmilag legyen tekintettel továbbá a GVH zöld marketinggel kapcsolatos tájékoztatójára¹³⁶, valamint a Bizottság hivatkozott közleményére¹³⁷ is.

X.

Eljárási kérdések

249. A Tpv. 46. § (1) bekezdése szerint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban akkor kell alkalmazni, ha azt a törvény kifejezetten előírja.
250. A Tpv. 80/Q. §-a alapján a jogorvoslatra a Tpv. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
251. A joggyakorlat értelmében egy okiratba foglalható a határozat és a végzés, illetve több határozat vagy végzés. Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen is jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.
252. Az Ákr. 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél - az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.

¹³⁶

https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/szakmai_felhasznaloknak/tajekoztatok/szakmai_felhasznalok_tajekoztatok_zold-iranymutatas_201217&inline=true

¹³⁷ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)&from=EN)

253. Az Ákr. 116. § (3) bekezdésének d) pontja értelmében önálló fellebbezésnek van helye az eljárást megszüntető elsőfokú végzés ellen.
254. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.
255. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.
256. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
257. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
258. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg.
259. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.
260. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a GVH döntésének végrehajtásáról.
261. A Tpvt. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
262. A Tpvt. 84/B. § (1) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg – ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható – végrehajtási bírságot szab ki.
263. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény,

kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság fogatosítja.

Budapest, 2022. szeptember 21.

dr. Kuritár Dávid
előadó versenytanácsstag

Dudra Attila
versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella
versenytanácsstag